

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE SOCIOLOGÍA Y CIENCIAS POLÍTICAS

DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
SOCIÓLOGA CON MENCIÓN EN DESARROLLO

MOVILIDAD URBANA EN QUITO: ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DEL  
TRANSPORTE PÚBLICO DESDE UNA PERSPECTIVA DE LA INTERACCIÓN  
COTIDIANA Y LA SOCIOLOGÍA DE LAS EMOCIONES

EUGENIA BEATRIZ CÁCERES CORRAL

DIRECTOR: FRANCISCO XAVIER MORALES

Quito, 2019

## **Resumen**

En el presente trabajo se realizará un diagnóstico sobre las dinámicas de movilidad y traslado de los individuos en la ciudad de Quito a partir de perspectivas sociológicas de la interacción y convivencia social cotidiana (Goffman, 1979), y la sociología de las emociones como aproximaciones teóricas que permitirán el direccionamiento tanto de la recolección de información utilizando el método de la observación no participante en las calles de la ciudad de Quito, como del análisis y los resultados finales. A partir de la investigación se entiende el funcionamiento del espacio de la movilidad urbana y a sus actores como variables y factores que pertenecen en conjunto a la dinámica interactiva del transporte, que gira en torno a la competencia por el espacio y aplicación de rituales colectivos que utilizan emociones de ira y frustración como herramientas normalizadas de paso “seguro” en las calles. Es así que se plantea la posibilidad de que en medio del espacio de la movilidad lo que explicaría la dinámica de funcionamiento es la falta de responsabilidad y conciencia colectiva frente al descontento generalizado de sus actores al trasladarse de un lugar a otro por las calles de la ciudad.

## Tabla de contenidos

RESUMEN.....	ii
INTRODUCCIÓN.....	1
1. Movilidad urbana: dinámicas de interacción social directa y su relación con las emociones individuales y colectivas.....	4
1.1 Introducción a la sociología de Goffman.....	4
1.2 La Interacción social directa y el transporte como espacio público de interacción.....	6
1.3 Introducción a la sociología de las emociones.....	18
1.4 Emociones e interacción social enfocados al mundo del transporte.....	25
2. Mirada histórico-estructural del STPM en Quito.....	32
2.1 Antecedentes e historia del sistema de transporte público en el Distrito Metropolitano de Quito.....	33
2.2 Estructura del transporte público en Quito en la actualidad.....	42
2.3 Institucionalidad del Sistema de Transporte Público.....	47
2.4 Perspectivas generales sobre problemas en el transporte público de Quito..	49
3. Quito, capital del caos vehicular.....	53
3.1 Metodología del trabajo de campo.....	53
3.2 Aplicación del Código de circulación y movilidad urbana en las calles de Quito.....	54
3.3 Rituales.....	57
3.3.1 Rituales de apoyo.....	57
3.3.2 Rituales interpersonales.....	58
3.3.3 Rituales de ratificación.....	60
3.3.4 Encuentros imprevistos.....	62
3.3.5 Rituales correctores.....	63
3.4 Infracciones formales e informales.....	64
3.5 Reacciones y emociones que acompañan a los patrones de conducta.....	67
CONCLUSIONES.....	72
BIBLIOGRAFÍA.....	78
Anexo 1: Base legal de movilidad Vial en Ecuador.....	80

Anexo 2: Guía de observación no participante .....	89
Anexo 3: Fotografías obtenidas de la observación de campo.....	91

## **Introducción**

El presente trabajo aborda la problemática de la movilidad urbana y el transporte público en las urbes, debido a que es un tema de gran relevancia sobre todo frente a la aceleración del desarrollo y la expansión de las grandes ciudades del mundo, lo cual genera alta demanda por el transporte y traslado en vehículos públicos y privados. El constante crecimiento de las ciudades, sus conexiones y el desplazamiento por dentro de las mismas forman parte primordial del funcionamiento del entramado social en el mundo contemporáneo, las grandes distancias por recorrer para el desplazamiento de personas y mercancías alrededor del mundo, la topografía y la cantidad de personas que utilizan estos servicios complejizan la red de transporte a nivel mundial.

Debido a la alta demanda del servicio de transporte específicamente en Quito, y los muy conocidos descontentos que se expresan día a día por todos los actores viales inmersos en la dinámica automovilística surge el interrogante de saber ¿Cuáles son las dificultades prácticas de la implementación del transporte público y movilidad en UIO, expresadas a partir de las dinámicas sociales evidenciadas en la zona y su repercusión en el funcionamiento del mismo?, para que a través del enfoque de la interacción social se logre entender los procesos interactivos que se han generado en la capital y cómo estos influyen y crean dinámicas adaptativas en el funcionamiento del tránsito y la movilidad.

Por tanto, se logrará entender el funcionamiento de la movilidad y el traslado en las urbes, su estructura, y la conducta social de sus actores a partir de una perspectiva sociológica de la interacción y las emociones ya que permitirán realizar un análisis profundo en el que se explica aquello de lo que se trata la interacción social en sí, y contribuye a establecer de manera específica sus actores y el contexto en el que funciona como un fenómeno social de gran importancia en la actualidad ya que la movilidad urbana es una necesidad básica de la población.

De igual manera las dos perspectivas teóricas permiten desmitificar y observar más allá de la actitud “natural” normalizada en sus actores y cuestionar al sentido común, a las normas y a las emociones como factores que influyen en la interacción social pero que no la explican ni justifican por completo. Ya que mientras otras perspectivas de tipo político, económico y cultural, que se centran en dinámicas: salariales, laborales, presión política, coerción y organismos de control, deberes de las municipalidades,

políticas públicas, etc., dan cuenta de hechos comúnmente conocidos y analizados por separado como causas absolutas del descontento generalizado de la población, la perspectiva interaccionista y la sociología de las emociones permiten observar lo cotidiano y evidente y cuestionarlo en conjunto como formas de adaptación en contextos específicos del ser humano dentro de todo lo que conforma a la interacción y convivencia social cotidiana.

En este sentido y para este propósito se utilizarán el enfoque de la interacción social directa descrito por Goffman (1979). Realizar una investigación desde la perspectiva sociológica de la interacción cotidiana permite analizar y criticar al “sentido común” y el “actuar natural” tan arraigado en la perspectiva generalizada y normalizada de los actores viales en un contexto tan específico como la movilidad, y también permite entender el grado de internalización y puesta en práctica de los ideales normativos jurídicos y morales que recaen en el sentido común como ideales absolutos, mientras que a partir de esta base teórica se entiende que únicamente pertenecen al conjunto de variables que conforman la interacción social como tal, sin centrarse en cada uno de sus factores como causantes de las dinámicas actuales, sino como un aparato que funciona a partir de la diversidad de sus actores, contextos, relaciones y espacios. La perspectiva y las investigaciones realizadas por el autor sobre la interacción proporcionan también variables objetivas y observables específicas para identificar a través de la metodología de recolección de información el tipo de dinámicas interactivas en la sociedad.

Por otro lado, en el trabajo se utilizará la sociología de las emociones que estudia las reacciones y sentimientos humanos en contextos específicos, a partir de la hipótesis de que los seres humanos como tales tenemos una predisposición a sentir y representar cualquier tipo de emociones, y las califican en dos grupos positivas o negativas en el sentido en que generan placer o displacer, caos o armonía al sentirlas y actuarlas.

Se tomará como guía un estudio sobre la movilidad a partir de la sociología de las emociones en el que se crea el término “road rage” para caracterizar la dinámica de movilidad como violenta, agresiva y presa de constante estrés ya que al trasladarse y movilizarse los individuos han probado tener un mayor grado de susceptibilidad por expresar sentimientos como ira, frustración, enojo, etc., ya que quienes componen este fragmento de la esfera pública se encuentran en constante roce social. También establece el grado de aceptación y seguimiento de las normas viales de circulación

como uno de los factores que genera ideales de comportamiento que al no ser acatados de manera absoluta generan espacios en los que la ira y la agresión son evidentes y comunes en las calles de Sydney.

La herramienta de investigación que se utilizará para obtener información es netamente cualitativa, a través de una exhaustiva observación de campo en el hipercentro de la ciudad de Quito, que ha sido catalogado como el lugar con más afluencia de vehículos sobre todo en horas pico. Y otorga una visualización ampliada sobre las dinámicas que suceden alrededor de toda la ciudad, sobre todo en relación con el sistema público convencional de transporte.

El primer capítulo abordará las perspectivas teóricas a partir de las cuales se realizará el posterior análisis para la comprensión de la dinámica de movilidad en la ciudad. El segundo capítulo presenta una contextualización completa sobre el funcionamiento institucional e histórico del transporte en Quito, y aporta con información desde la perspectiva periodística en la capital sobre los problemas prácticos que la ciudadanía en general ha destacado a lo largo del tiempo. En el tercer capítulo se encuentra un informe de campo detallado sobre los resultados encontrados luego de realizar la recolección de información en la ciudad de Quito, a partir del cual se relacionará lo observado con las teorías aprendidas en el primer capítulo, y se expresará una primera aproximación sobre el conocimiento adquirido de las dinámicas de interacción normalizadas en las calles de Quito, y las emociones que las acompañan.

## **1. Movilidad urbana: dinámicas de interacción social directa y su relación con las emociones individuales y colectivas**

En este capítulo se tratará sobre la interacción social directa y las normas que la rigen como aspectos fundamentales para entender los distintos contextos a través de los cuales el ser humano transita cotidianamente, y cómo todo el entramado social se conecta y actúa. También, es necesario comprender la relación que la interacción social tiene con las emociones individuales y colectivas, como reacción hacia distintas formas de roce social, y como herramientas de aproximación y manejo de contextos sociales específicos. Se abordará al tema desde la perspectiva interaccionista de Erving Goffman y la sociología de las emociones a partir de autores como Hochschild, Bericat, Kemper, Dannefer, Zamora, Jensen y el estudio de caso sobre el *road rage* de Deborah Lupton. De esta manera se logrará entender las normas que se crean e internalizan en la sociedad, como formas de control y adaptación a la esfera social en un espacio y situación específicos, y las emociones que los acompañan.

### **1.1 Introducción a la sociología de Goffman**

El canadiense Erving Goffman (1922-1982) realizó numerosos estudios a lo largo de su vida, los más interesantes y sonados de su carrera son aquellos enfocados en sociología, especialmente en la teoría de la interacción y la conducta en varios ámbitos de la vida del ser humano. Al trasladarse a los Estados Unidos ya con el título de sociólogo, realizó varias especializaciones en la Universidad de Chicago, Berkeley, Harvard, Pensilvania, etc.; condujo varias investigaciones y trabajos como alumno y docente de estas instituciones. Estos fueron escenarios importantes para la madurez intelectual del autor, aquí escuchó, aprendió y analizó temas como: las instituciones totales, el orden, las reglas, reacciones de los individuos, etc., y desarrolla la teoría general de la interacción cara a cara. (Fine & Manning, 2003)

Goffman recibió influencia y condujo análisis de teorías anteriores a la suya de importantes teóricos sociales como Durkheim, Simmel, Schütz, Freud, Parsons y demás (Fine & Manning, 2003). Sus posteriores trabajos estuvieron basados en una metodología cualitativa, especialmente a partir de observación participante y encuestas, en su mayoría presentando trabajos etnográficos con un extenso análisis de los tópicos a tratarse. Publica trabajos como: *The Presentation of Self in Everyday Life*, *Asylums*,



*Where the action is*, *The insanity of place*, *Relations in public*, *Frame Analysis*, y un año después de su muerte se publica su última obra *The interaction order*.

Goffman fue parte importante de lo que se conoció como “la segunda Escuela de Chicago”, un grupo de estudiantes de las ciencias sociales en Estados Unidos, quienes centraron su proceso académico en desarrollar teorías e investigaciones sobre problemáticas sociales en el campo de la sociología interpretativa, basándose en el análisis empírico bastante descriptivo y detallado a partir de la observación como herramienta para la obtención de información. Goffman y sus colegas desarrollaron escritos especialmente sobre temas como el totalitarismo, el comportamiento colectivo, etnicidad, ocupaciones laborales y desviaciones de la conducta (Fine & Manning, 2003)

A lo largo de su carrera, Goffman adquirió una muy notable pasión por la sociología empírica, comparativa y cualitativa, y en sus escritos realizó aproximaciones generales sobre el comportamiento humano. Todos sus trabajos fueron basados en la observación participante de distintos escenarios que marcaron su vida y su pensamiento, ya sea por problemáticas y conflictos de la época, y también por situaciones personales como la enfermedad y el fallecimiento de su primera esposa, entre otros (Fine & Manning, 2003).

Realizó investigaciones sobre la relación entre el estatus y la personalidad, la conducta humana y sus desviaciones, el poder de las instituciones y cómo estas cambian el comportamiento de quienes la componen, y la interacción básica entre humanos y sus normas en cuanto al orden social.

Su trabajo más conocido es el titulado *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, aquí Goffman crea y desarrolla un vocabulario bastante amplio para describir encuentros sociales a los que considera como *game-like social situations* (Fine & Manning, 2003, pág. 45) o situaciones en las que los individuos ponen en práctica juegos a través de los cuales se desarrolla la interacción social y los analiza. La información de su estudio la obtuvo a partir de la observación de una isla escocesa y construyó una teoría general sobre el comportamiento y la interacción social.

Es así que Goffman al describir abundantes eventos o contextos familiares y generales de la vida cotidiana de las personas analiza lo que él llama como el *performance* o la presentación de cada persona en distintas situaciones. Estas actuaciones son utilizadas para brindar el significado que se desea a acciones y eventos

ocurridos por medio de: utilería, expresiones apropiadas de acuerdo al ambiente y contexto, y actitudes que proporcionan al otro la imagen de la persona que los realiza (Fine & Manning, 2003).

A partir de este estudio etnográfico, Goffman provee las líneas bases para sus trabajos subsiguientes, especialmente para el de *Relaciones en Público* (1979) que se utilizará como libro teórico principal para el análisis en el presente escrito.

## **1.2 La interacción social directa y el transporte como espacio público de interacción**

Según Goffman (1979), la vida del ser humano se compone de una esfera personal (el yo), una esfera privada que serían las personas que conforman el círculo social más cercano, y una esfera pública basada en el contacto con el mundo exterior. Estas esferas funcionan a partir de relaciones e interacciones sociales que, desde tiempos inmemorables, han estado sujetas a normas de tipo restrictivo y permisivo. Debido a la naturaleza de la interacción social, las regulaciones se convierten en rutinas y generan pautas de comportamiento frente a distintas situaciones, por tanto, la interacción social está adaptada a normas que en su conjunto homogeneizan y forman prácticas cotidianas, conformando el “orden social”. Así, se abre paso a las llamadas desviaciones, inconformidades, infracciones y demás.

Estas normas del orden social son consideradas necesarias, ya que excluyen cualquier tipo de actividad que perturbe las relaciones mutuas y dificulte la interacción, o la pierda por completo.

Goffman sostiene que existe cierta jerarquía, relevancia y relación entre procesos sociales específicos y sus normas o códigos, como por ejemplo el código de la vestimenta, que será relevante para compromisos sociales de etiqueta mas no para realizar procesos burocráticos en el banco, lugar que tiene su propio código normativo al hacer fila, solicitar turnos o sincronizar procesos. Estas variaciones que son conocidas y practicadas de manera consciente por los individuos pueden establecer pautas de comportamiento que proporcionan información sobre la manera adecuada o errónea de aproximación al mundo social en cada uno de sus contextos, y que de igual manera establecen el sistema de sanciones basándose en las normas de conducta establecidas.

Para lograr estudiar la interacción social directa en el ámbito público es importante entender las normas, actividades y prácticas que emplea cualquier participante de forma

aleatoria, y para obtener información completa es necesario no centrarse en personalidades específicas, dado que el orden social se evidencia a partir de la interacción y el roce entre participantes diversos, y no en un contexto totalmente aislado.

Goffman establece que existen distintos papeles o roles que un individuo desempeña a lo largo de su vida, de hecho son varios los que desempeña cotidianamente, por esto él examina dos de los papeles del individuo en el campo de la esfera pública : una unidad vehicular y una unidad de participación.

Como una unidad vehicular, el individuo está sujeto a códigos de circulación que pretenden evitar el caos en las calles urbanas, existe, pues, una diferencia entre el “orden” en un grupo de individuos que van en la misma dirección y a la misma velocidad, pero cuando todos se encuentran en direcciones opuestas, cruzando vías, se toman el tiempo y esfuerzo para discernir su comportamiento y realizar cambios pertinentes en dirección, velocidad y sentido para evitar colisiones y transportarse como multitud de manera “ordenada”, para evitar el caos.

Tal como lo expresa Goffman, una unidad vehicular es “un caparazón de algún tipo controlado (por lo general desde dentro) por un piloto o un navegante humano” (Goffman, 1979, pág. 26). Es así que todas las unidades vehiculares necesitan de un código de circulación, o un conjunto de normas que permitan utilizar el espacio de manera independiente, pero evitando el caos, cuando se respeta y acepta el código, sea cual sea, se pueden establecer pautas de paso seguro en las calles, y en el contexto de la interacción social.

Las unidades vehiculares se refieren tanto al desplazamiento de un punto a otro, como al desenvolvimiento en roles sociales, por tanto, la circulación en sí misma es el caso ideal para las discusiones en cuanto a interacción, carácter y valor de las normativas que muchas veces traspasan fronteras por su aplicación universal.

El individuo está envuelto en este caparazón, que bien puede ser un vehículo motorizado o no; la piel cuenta también como caparazón, ya que el ser humano en sí mismo se traslada de un lugar a otro sin necesidad de un aparato externo, y transita, no únicamente en la carretera como tal, sino en aceras, casas, garajes, centros comerciales, etc., lugares y situaciones en las que lo que se ordena es el roce y la interacción, por tanto, siempre está sujeto a seguir normativas que tienen rasgos bastante peculiares;

una relativa uniformidad de normas, inexistencia de diferenciación de derechos por motivos de sexo, clase, edad, etc.

Las normas son puntuales y explícitas, y se enfrentan a una propensión colectiva y generalizada hacia la violación de las mismas por parte de los individuos al no encontrarse cerca o frente a un organismo regulador visible. Esto como consecuencia de una internalización incompleta de la norma, o muchas veces de un sistema de sanciones ineficiente.

El segundo papel que desempeña una persona en el campo de la esfera pública es el de unidad de participación. Esta es la unidad específica de la interacción, ya que aquí el individuo se presenta como un ser social en compañía directa o indirecta con otros. Goffman considera este rol como obligatorio, ya que una persona, al estar sola o en grupo, se encuentra obligada a interactuar con los demás debido a la manera en la que está organizada la esfera pública, las redes de servicios, necesidades básicas, etc., es así que cualquier ser humano se ve en la necesidad de relacionarse con los más próximos, sean estos conocidos, o extraños.

Al estar en compañía de otros o rodeados de gente, es necesaria cierta “proximidad ecológica” que permita la interacción entre individuos interesados, y la exclusión de aquellos no inmersos en el acto (Goffman, 1979); pero, como en todo, las normas de circulación varían de acuerdo a la sociedad, y el amontonamiento o los grupos muy grandes de gente suelen entorpecer el camino y la fluidez habitual de cierto espacio físico, ya sea peatonal o vehicular. Es aquí donde se vuelve necesaria la segmentación de grupos de gran tamaño, esta es una norma secundaria o complementaria que se evidencia en procesos como el vulgarmente llamado “fila india”, o circular en parejas para no utilizar una acera completa, la circulación mediante carriles específicos, espacios definidos para personas con discapacidad, ancianos, etc., y de esta manera permitir la fluidez al desplazarse para lograr seguir las normas básicas del orden social.

Así, el ser humano, como una unidad de participación e interacción social, puede muchas veces minimizar la vulnerabilidad frente a otros, a partir de la compañía directa con lazos personales definidos y relaciones cercanas, o el sentimiento de empatía y solidaridad que, como principio, debe existir entre individuos en compañía indirecta, ya que la esfera pública suele ser el escenario propicio en el que se enfrentan momentos de

inseguridad. Todos los contextos sociales y las reuniones giran en función de unidades de participación, no de individuos aislados, por más que estos se encuentren “solos”.

Goffman expresa que otro aspecto a tomar en cuenta es la reivindicación del territorio personal por parte del individuo o grupo de individuos al encontrarse en contacto unos con otros. El campo personal está siempre delimitado y defendido por el reivindicante, estos pueden reivindicarse estando en movimiento o estáticos.

Los territorios según Goffman son los siguientes:

1. El *espacio personal* o *radio* en torno a un individuo, que se define frente al posible contacto con otro y el sentimiento de amenaza o intrusión, situación que llevará a manifestar desagrado o reacciones violentas. Esto se articula a la ordenación de espacios públicos y privados, ya que existe una preocupación por el espacio personal y ciertas normas de convivencia y contacto social que evitan el comportarse públicamente de modo ofensivo.
2. El *recinto*, lugar o espacio bien definido temporalmente y que se puede reivindicar o confirmar como de su propiedad: sillas, mesas, asientos del bus, etc., que puede ser fijo o portátil.
3. El *espacio de uso* es el territorio inmediatamente próximo en torno o frente a una persona, su reivindicación es instrumental y puede estar interrumpida debido a distintas necesidades.
4. El *turno* es el orden en el que se recibe un bien y se reivindica el mismo a partir de acuerdos y contextos sociales tales como “numeración”, “niñas/os y mujeres primero”, “preferencia a los ancianos”, etc. Conforme al turno se ordenan los espacios de interacción que necesitan de una diferenciación social que bien puede ser de sexo, edad, etc., como por ejemplo con los grupos de atención prioritaria, o simplemente la necesidad de establecer un orden de desplazamiento, evitando el caos y el amontonamiento.
5. El *envoltorio*, o la piel del individuo considerada como el territorio más pequeño y próximo de la persona, “el menor espacio personal, [...] territorialidad egocéntrica” (Goffman, 1979, pág. 55).
6. El *territorio de posesión* indica a objetos identificables como “míos”, objetos personales que pueden ser momentáneos como el asiento de un bus, o permanentes como la ropa o utensilios diarios, estos objetos son herramientas que asisten a la reivindicación de espacios y pertenencias.

Ahora, Goffman (1979) habla también sobre la reserva de información, acto de reivindicación que hace hincapié en la información que se sostiene sobre uno mismo, y la capacidad de controlar su conocimiento o divulgación a discreción. También se refiere a la capacidad de percepción del envoltorio, y el derecho de las personas de no ser examinadas ni incomodadas, por tanto, en el espacio de circulación y movilidad urbana se espera mantener el funcionamiento de la red impersonal de individuos, sin intervenir en los espacios personales de cada uno.

Por último, el autor nos habla sobre la reserva de conversación, básicamente la capacidad de decisión sobre las conversaciones que el actor sostiene y con quién las realiza. Frente a lo explicado anteriormente, cabe destacar que, como en todo, existen distinciones y diferencias sociales que permiten a unos tener un territorio personal mucho más grande y flexible que otros, ya sea por motivos culturales o de rango y clase social.

En la interacción cotidiana y la reivindicación de territorios existen también aquellos que reivindican la reserva de los mismos, Goffman las llama “señales”, mismas que establecen un derecho exclusivo, o un límite entre dos o más objetos, sobre todo la reivindicación de algo ante los ojos de las demás personas que pueden estar en contacto con algo que pertenece a alguien más.

De manera más específica, la viabilidad de las normas en carriles y carreteras, escenario en el que la interacción es visible en su totalidad, tiene su base en dos procesos de la organización de la vida pública que Goffman (1979) señala como externalización y ojeo.

La primera se refiere a un “*display* de intenciones”, a través del cual se utilizan gestos corporales generales que permitan deducir las intenciones de la situación, de tal manera que los individuos a su alrededor pueden predecir sus movimientos sin considerarlos como desafíos, establecer límites y estar preparados para lo que proceda.

El ojeo es la creación de una “finta corporal” o un óvalo imaginario que detalla el límite o espacio personal en torno a aquello que se sitúe próximo o cercano, con el motivo de seguridad y anticipación frente a cualquier situación. Así, al utilizar estos procesos generales todos los individuos se encuentran al tanto del contexto, están de acuerdo, entienden lo que sucede y actúan, por tanto el orden social es posible y no se invade el espacio personal.

En caso de no estar seguros de que se ha recibido la información se puede realizar una contra-finta, a partir de la cual “se puede verificar si el otro lo ha examinado visualmente, en cuyo caso parte del supuesto de que puede confiar en que el otro actuará con prudencia” (Goffman, 1979, pág. 32). También existe la posibilidad de ceder ventaja al otro, a partir de un signo crítico en el que se establece lo que se quiere hacer, y el punto de establecimiento en el que ambas partes intercambian estos signos y llegan a un acuerdo mutuo sobre lo que se hará, para así ejecutar sus movimientos con confianza y seguridad.

Otro “juego” que menciona Goffman es la galantería, en casos en los que se da prioridad a la debilidad física atribuible a la edad, género, etc., se cede preferencia a quien se la merece por ser considerado “débil”. Al encontrarse en una situación en que las partes son demasiado iguales, al darse cuenta de que alguna debe dar el primer paso, da la ventaja al otro asumiendo que este entiende que esta es una ventaja momentánea, y que se está actuando en pro del bien común y general, en una práctica de civismo y un choque de personalidades.

En conexión con esta idea, es clave hablar sobre las infracciones, mismas que se tratan de evitar, pero que se cometen por la misma interacción y otros factores que hacen compleja la convivencia social. Es así que el principal delito es el que se hace en contra de los límites, estos pueden ser: del espacio o la “colocación ecológica del cuerpo en relación con el territorio reivindicado” (Goffman, 1979, pág. 61), que especifica el grado de acercamiento permisible entre personas, del cuerpo como algo que contamina y daña al tacto, y del ojeo como mecanismo de penetración visual del espacio personal y la intrusión. Estos delitos han sido pensados como necesarios de un reajuste en cuanto a la disciplina y conducta general, como aspectos del sentido común que se reflejan cotidianamente al momento de la interacción.

Otros mecanismos de infracción están relacionados a los sonidos, las palabras, los desechos corporales, el olor, la sensación al tacto, aspectos que muchas veces pasan desapercibidos, pero que representan gran parte del accionar individual de acuerdo a distintos contextos, mismos que bajo el parámetro general deben llevarse a cabo siguiendo ciertas normas para no perturbar la comodidad, el paso armónico y la fluidez del tránsito cotidiano.

La interacción social armónica tiene su base en el contacto social, es decir “cuando los individuos se dirigen espontáneamente los unos a los otros” (Goffman, 1979, pág. 85), y esta interacción también se basa en el conocimiento y aplicación de rituales, mismos que asisten al individuo al momento de aproximarse a otro o de responder a situaciones aleatorias, dando o extrayendo valor a los objetos y a las personas en sí mismas. El contacto social puede producirse de manera ocasionada o fortuita cuando dos o más individuos participan de la misma actividad social, y los rituales se evidencian en contextos cotidianos establecidos como el saludo, la despedida, el pedir disculpas luego de alguna infracción leve y aceptarlas, actuar de manera empática frente a grupos de atención prioritaria, circular sin invadir espacios ajenos, no manipular propiedad ajena, manuales de etiqueta, etc.

Goffman (1979) utiliza la división de ritual de Durkheim, quien los dividía en rituales positivos y negativos. Los positivos son aquellos en los que se desea acercamiento entre dos o más personas y apoyan el tener una relación social, al no realizarlos, o realizarlos de manera incorrecta cae bajo el concepto de desprecio hacia la otra persona. Los ritos negativos son aquellos en los que se pide distanciamiento o espacio frente a alguien o algo más, es reservarse uno mismo; al no realizarlos, o realizarlos mal se cae bajo el concepto de violación del espacio personal y de los deseos del otro.

Las relaciones interpersonales directas de corta duración, sobre todo con personas desconocidas, y los rituales de apoyo que las acompañan, tienen limitaciones naturales que van de la mano con el principio fundamental del mantenimiento de la distancia y el espacio personal. Por tanto, al transgredir estos límites el infractor tiene el deber de realizar rituales positivos de apoyo como intercambios correctores de su falta hacia la víctima, para así crear ambientes cordiales y, lograr minimizar cualquier encuentro negativo.

Para este propósito existen rituales interpersonales básicos “que un individuo ofrece para otro, que son testimonios de buena educación y de buena voluntad por parte de quien los realiza y de que el receptor posee un pequeño patrimonio de sacralidad” (Goffman, 1979, pág. 79); estos son rituales e interacciones de tipo negativo que han ayudado a lo largo del tiempo a establecer las pautas y los mecanismos del orden público evitando infracciones e internalizándose en el individuo como comportamientos de primer orden que anteceden al cometimiento de faltas de conducta.



Para este propósito existen: la ritualización de la solidaridad (identificación), “la situación de un individuo, vista desde su propia perspectiva, brinda a un segundo individuo orientaciones para formular gestos rituales de interés” (Goffman, 1979, pág. 81), así se evidencian rasgos de empatía, cortesía, galantería, solidaridad, etc., en respuesta a situaciones de la vida cotidiana, o simples saludos y reacciones de los individuos frente a eventos específicos o interpretaciones inmediatas de los mismos.

Lo que se aprende conjuntamente con el mantenimiento de distancia o radio de espacio personal son los rituales de apoyo, que sirven para el mismo propósito, ya que crean ambientes cordiales, corrigen la omisión de otros rituales, y también logran minimizar cualquier encuentro negativo, es decir sirven como mecanismos iniciales y justificadores de interacción social.

También los rituales de ratificación (Goffman, 1979) que expresan seguridad frente a un cambio, sea este notorio o no, pero reivindica aquello que ha sucedido en cuanto a relaciones, apariencia, categoría, perspectivas u orientación de la vida, y permiten la circulación de la vida pública igual o mejor que antes, estableciendo vínculos entre lo nuevo y lo anterior como señal de aceptación. Estos rituales que otorgan información reflejan también la estructura de relaciones del mundo social que rodea al individuo, entendiéndose que esto sucede con las relaciones íntimas o más cercanas. Así como también, actitudes de seguridad se imponen en el ambiente hostil que puede llegar a ser el de la esfera pública, generando la posibilidad de ver ciertas cosas como desapercibidas o simplemente “dejar pasar”.

Algunos rituales son utilizados como elementos de garantía de paso seguro, sobre todo entre desconocidos, “como prueba de que ambos individuos están dispuestos a mostrarse en terreno abierto, pues no tienen ninguna mala intención de disimular” (Goffman, 1979, pág. 89), estos se representan en saludos, gestos, movimientos lentos y con cuidado, pedir permiso, etc., todas estas son técnicas que permiten la fluidez del paso y el funcionamiento del entramado social.

Los encuentros programados o entre conocidos suelen ser mucho más amigables que entre desconocidos, por el segundo caso existen lo que Goffman (1979) llama “saludos de sorpresa” o “encuentros imprevistos”; estos llevan a sus participantes muchas veces a realizar movimientos torpes o bruscos y en apuros, “pues las circunstancias de su contacto pueden encontrarlos poco dispuestos a orientarse a la consideración mutua

necesaria” (Goffman, 1979, pág. 91). Es fácil evidenciar esta situación en los encuentros masivos de personas en horas pico para trasladarse de cierto punto a otro, el contacto es inevitable y las condiciones no siempre son las mejores.

Como se ha visto, la interacción y el contacto social proporcionan el escenario propicio para el roce entre personas, el mismo que puede o no suceder en condiciones favorables para los individuos involucrados. Es así que las normas sociales sirven como guías de acción para el mantenimiento del orden y se apoyan en “sanciones sociales, negativas que establecen penas por la infracción y positivas que establecen recompensas por el cumplimiento ejemplar” (Goffman, 1979, pág. 108).

Estas sanciones tienen relación directa con la condición moral que se espera del actor, son técnicas para asegurar el cumplimiento y la aprobación general de las normas. Se puede sancionar de manera formal o informal: formal o reglamentaria cuando esta tarea le pertenece a un organismo especializado que se encarga de establecer la pena sobre una infracción mayor, e informal cuando la tarea es local sobre comportamientos básicos para la convivencia armónica, conocidas también como presiones sociales. Es así que se sanciona un asesinato u homicidio, o más fácilmente el pedir disculpas después de una discusión, etc.

De igual manera cabe diferenciar entre lo que son principios y convenciones, “entre normas que se consideran aconsejables intrínsecamente y otras cuyo único apoyo procede de un acuerdo vigente para facilitar por medio de ellas las relaciones mutuas” (Goffman, 1979, pág. 109), también es importante mencionar la diferencia entre órdenes y normas en sí mismas: las órdenes requieren de su cumplimiento sin excepciones, mientras que las normas responden a un ideal que muchos pueden o no tener, pero aspiran tenerlo.

Las reglas y normas tienen relación directa con los derechos al necesitar que se cumplan para uno mismo, y con los deberes al tener que cumplirlos para otros a partir de un principio de reciprocidad y solidaridad. Es así que generalmente son establecidos de forma general, con ejemplificaciones de distintas circunstancias específicas o de una clase de acontecimientos a los que se debe aplicar, siendo así dejan abierto el espacio a la interpretación y a la aceptación de los mismos de acuerdo al criterio del individuo y de la sociedad en general, para aplicarlos como principios generales de actuación frente

a cualquier tipo de roce social que pueda devenir en la invasión del espacio personal de otros o de uno mismo.

Por este motivo se hace hincapié en el carácter moral inscrito en el actor, quien utiliza la información que obtiene a su alrededor y actúa a base de aquello que crea correcto, para este propósito también se utilizan las sanciones, como “bases de eficacia” o medidas de que un individuo ha realizado o no aquello que se considera como adecuado en el entramado social, y ha actuado conforme al bien común. Las sanciones se encargan de enderezar las desviaciones de comportamiento que se salen de los márgenes señalados por las normas o reglas del orden social.

Para que el entramado social funcione de manera fluida y armónica, es necesario saber el nivel de internalización de la norma que existe en cada individuo, ya que esto los hace propensos o no de cometer infracciones, de enmendar o no lo sucedido, y sobre todo permite evaluar el nivel de conciencia de que aquello que se realizó perturba o no el orden social.

En la mayoría de ocasiones debido a que el escenario en el que suceden las infracciones es público, se suele atrapar al infractor *in fraganti*, es decir en el momento y lugar inmediatos, por ende la aprensión y sanción también serán inmediatas y pueden realizarse por el organismo regulador como tal o por el conjunto de individuos presentes que juzgarán lo sucedido y de ser posible actuarán punitivamente.

En la esfera del orden público, todo aquello que sucede y la fluidez con la que lo hace depende de motivos e intenciones de los actores individualmente, y esto es necesario tener en cuenta al momento de estudiar el comportamiento humano y la interacción social, así y con el criterio de internalización de la norma que se hablaba anteriormente, uno como individuo puede evaluar si su actuar como el de otros es el adecuado, y en caso de no serlo aplicar medidas normativas, preventivas y sanciones, todo en un mismo espacio y un mismo momento.

Para corregir infracciones se puede recurrir a tres mecanismos: las explicaciones, las peticiones de perdón y las solicitudes. Cada una de estas son utilizadas a discreción del agresor, y tienen un aspecto muy importante: para poder dar una explicación, pedir perdón y solicitar que se deje pasar lo sucedido, el actor debe tener total conciencia de lo que hizo, del por qué es considerado como un delito, y tener completa voluntad y entendimiento de por qué es necesario remediarlo; así, sigue siendo primordial que la

norma esté internalizada a tal grado en el que cada individuo entienda cuándo quebranta el orden público y luego de su sanción no volver a realizarlo.

La interacción y el intercambio de situaciones momentáneas inmediatas entre individuos se desenvuelven a partir del comportamiento y la presencia de la persona en el mundo. En el contexto que se está estudiando la posición de los cuerpos frente a otros debe ser a partir de “señales de no enfrentamiento”. Estas señales orientan el orden civil común y se basan en el sistema general de cortesía que vincula a personas desconocidas que comparten espacios. Es decir, la presentación y presencia de la persona en la esfera pública no debe ser amenazante y debe estar acompañada de comportamientos empáticos, corteses y de mínimo roce conflictivo con otros a partir de señales como un paso constante al caminar, miradas y acercamientos que no invadan el espacio personal, etc.

En este sentido la manera del individuo de aparecer en el mundo es a través de la “glosa corporal”, estos son gestos conscientes que proporcionan datos acerca del individuo y su reacción frente a situaciones pasajeras. También, es importante entender que la glosa proporciona a otros una interpretación de sí mismo, muestra lo que quiere que se vea, y de igual manera existen contextos sociales que tienen pautas de comportamiento establecidas, ya sean de acuerdo al género, clase social, jerarquía, etc., y de manera mucho más general es clave entender e interpretar la glosa corporal en la esfera pública, sobre todo en lo que respecta a la movilidad y sus códigos, para así estudiar el enfoque formal de la vida social.

La glosa corporal y los intercambios de diálogo permiten a los individuos entrar en contextos y situaciones, así como minimizar los contactos y agotar los mismos, sean estos positivos o negativos, siguiendo ciertos parámetros de convivencia. Por ende, el individuo debe poseer conciencia del entorno que lo rodea, debido a que cuando se forma parte de la esfera pública, no solo se desplaza, también se mantiene “una posición viable en relación con lo que ha llegado a ocurrir en torno a él, e iniciará intercambios gestuales con otros, conocidos y desconocidos, a fin de establecer esa posición” (Goffman, 1979, pág. 162). Es así que la persona se orienta hacia los otros realizando rituales que faciliten el paso de un lugar a otro, o de una situación a la siguiente.

El ser humano es propenso a equivocarse, es por esto que necesita la aprobación de los demás sobre el *display* de emociones, acciones y reacciones que manifiesta cotidianamente; necesita de pequeñas confirmaciones o muestras de simpatía, que expresen aceptación social y cumplimiento de la meta general de fluidez en la interacción. En caso de no obtenerla “el ciclo corrector estará presente como influencia organizadora” (Goffman, 1979, pág. 169), minimizadora y aplacadora de situaciones negativas de roce social, este ciclo proporciona pautas que permiten la reinserción de las personas al entramado social, la corrección de actos que amenazaron el orden y la integridad de otros, un cierto tipo de redención, la prevención y por último la continuación del funcionamiento del mundo como tal.

En la manera en que se plantea el orden social, este beneficia a casi todos los participantes de manera equitativa, así como también existen normas creadas para el beneficio de unos pocos, pero, por esta misma razón es que las normas y el orden varían de acuerdo a la estructura social que se tenga en frente, por ende, el camino de la interacción presentará situaciones de forma aleatoria en las que la norma es necesaria y las generaliza a partir de características comunes a tomarse en cuenta para actuar de una u otra manera.

Es por esto que la norma, al apoyarse en estructuras sociales culturalmente heterogéneas y con prácticas cotidianas distintas unas de otras, es diversa, genera beneficios evidentes e inmediatos en la estructura del orden y la armonía social y, por ende se crea dependencia a la misma. Por sobre todo, la importancia del orden público recae en situaciones en las que completos desconocidos se vuelven accesibles en situaciones que demandan roce social entre extraños, es decir en la esfera pública.

Por tanto, las pautas y normas básicas del comportamiento humano, son consideradas por Goffman como universales y necesarias para la convivencia entre individuos que a menudo cruzan sus caminos y dependen unos de otros. Por ende, se entiende que estos son los aspectos más relevantes al momento de desarrollarse la vida pública, mismos que nos asisten como seres humanos a generar condiciones sociales que permitan fluidez, empatía, armonía y un continuo proceso colectivo que permita el paso del tiempo evitando choques y conflictos a cada segundo.

### 1.3 Introducción a la sociología de las emociones

Las emociones han sido objeto de estudio de varias disciplinas sobre todo desde finales del siglo XIX, especialmente desde las perspectivas de la psicología, el psicoanálisis y las patologías sociales. La sociología también ha estudiado las emociones en relación a los fenómenos sociales que van de la mano, desde los clásicos como Weber y Durkheim, quienes han ingresado en sus estudios al campo de los fenómenos afectivos del ser humano y encuentran relación directa entre las relaciones emocionales y la interacción social “como el fin último de algunas instituciones, la arena en la que se presentan y depositan los cambios globales de la sociedad” (Zamora, 2012, pág. 1).

La tradición durkheimiana tiene como aspecto relevante de sus estudios a la sociología de las emociones en el marco del orden social, así, la sociología de las emociones ha heredado la tarea de explicar los fenómenos emocionales con el uso de conceptos sociológicos adecuados y propios de esta área de conocimiento. De manera más específica en trabajos como *El Suicidio* en 1951 Durkheim (2004) se aproxima a los sentimientos y al mundo emocional para entender fenómenos psicológicos que devienen de problemáticas y procesos sociales de gran importancia en un contexto social específico. O también analizando en su libro *Formas elementales de la vida religiosa* (Durkheim, 1982), cómo sentimientos religiosos colectivos son canalizadores de emociones individuales y colectivas, siendo la religión un determinante cultural y social de gran importancia, entre otros temas.

Weber (1964), por otro lado en libros como *Economía y Sociedad* utilizando a la “acción social” como concepto básico de todos sus análisis sociológicos, expresa que esta puede ser racional o irracional y verse reflejada en el mundo de la “esfera activa”. Es así que las sociedades de las que habla Weber, como tipo ideal, viven un proceso de pérdida de la importancia de lo afectivo en torno a lo cual se articula el orden convencional característico de las sociedades tradicionales. Los sociólogos clásicos, influenciados por la revolución científica y este mega concepto de la racionalidad, consideran a la misma como opuesta al *display* de emociones, que generan cambios al momento de relacionarse unos con otros, y caos en el orden individual, global e histórico, es decir, comportamiento irracional e impulsivo.

Sin embargo, la sociología de las emociones como tal es reciente, es así que además de situarlas en la reflexión académica sociológica tal como dice Zamora, esta disciplina señala que:

Los sentimientos y las emociones forman parte de un proceso constructivo y [...] la esfera emocional está permanentemente atravesada por una enorme racionalidad que es “activada” por el individuo como actor social, y por los grandes dispositivos ideológicos e institucionales en los que descansa el orden social. (Zamora, 2012, pág. 2)

Aproximadamente desde 1975 la sociología de las emociones cobra forma como sub-disciplina académica, y toma fuerza en los análisis micro y macro sociológicos. El sujeto de análisis de la sociología de las emociones es el “yo”, sujeto sintiente, relacionado directamente con las estructuras sociales, y establece que los fenómenos emocionales individuales y colectivos, son en sí fenómenos del campo de la sociología (McCarthy, 1989). De esta manera, las emociones son dirigidas y causadas por contextos y situaciones resultantes de la interacción y estructura social, y sirven para explicar los fundamentos de la conducta social del ser humano.

La sociología de las emociones tiene frente a sí tres campos de estudio en los que se podrían resumir las aproximaciones académicas actuales: la sociología de las emociones, la sociología con emociones y la emoción en la sociología (Bericat, 2000). Para el propósito del estudio se utilizará la perspectiva de la sociología de la emoción, a partir de la teoría interrelacional de Kemper, los antecedentes teóricos de la interacción y el orden social en la esfera pública de Goffman, y aportes valiosos de Bericat, Hochschild, Lupton que se utilizarán en posteriores análisis, y demás sociólogos que incorporan a las emociones en los análisis de la vida cotidiana y de fenómenos sociales propiamente dichos.

Las emociones humanas tienen su origen y expresión en el marco de las relaciones sociales, se crean a partir de distintos contextos sociales y situaciones que involucran a los “sujetos sintientes”, mismos que responden a acciones específicas, es decir existe una cadena de acción, sentimiento o emoción y reacción. Resulta inconcebible un actor cuya conciencia esté poblada exclusivamente de ideas o cogniciones, pero que carezca en absoluto de valores sociales o de emociones.

La perspectiva relacional es esencial para el entendimiento de procesos y fenómenos sociales, ya que “la inmensa mayoría de los tipos de emociones humanas derivan de los resultados reales, anticipados, imaginados o recordados producto de la interacción relacional” (Kemper, 1978, pág. 32), mismas que se derivan de aquello que está previamente establecido en lo que se conoce como el orden de la esfera pública y las pautas de comportamiento en cuanto al roce y la interacción social. “Existe un vínculo necesario entre *subjetividad afectiva* y *situación social objetiva*” (Bericat, 2000, pág. 152), de esta manera se establece la línea entre los ideales de equilibrio y armonía, que desencadenan emociones positivas y de satisfacción, frente al caos que desencadenan emociones negativas, de angustia, frustración, ira, etc.

Las emociones son esenciales para explicar las bases del comportamiento social, lo que sintamos en una u otra situación estará anclado directamente al contenido y al resultado de la interacción social, al conjunto de normas y valores válidos para los individuos, “las emociones son determinantes de la voluntad individual” (Bericat, 2012, pág. 5). Bajo la perspectiva de Kemper, los individuos realizan siempre actividades relacionales de dependencia de unos con otros, es así que el cumplimiento de objetivos, o la satisfacción de los mismos solo podría suceder con la ayuda, directa o indirecta de los demás. Esto es aplicable a cualquier tipo de actividad por minúscula que sea, para el desplazamiento, la compra-venta, educación, academia, etc., ya que para lograrlas es necesaria la interacción y mediación social.

Kemper (1978) lo explica a través de las nociones de *poder* y *estatus*. Cuando un individuo está obligado por otro a realizar algo, expresa relación de poder, mientras que cuando se realiza un acto voluntario por lo general en beneficio de uno o de otro, expresa relación de estatus, ya que tiene la posibilidad de decidir su accionar, otorgando más o menos importancia y jerarquía a distintas situaciones, personas y contextos, teniendo así la potestad de actuar o no.

Es a partir de esta noción que se entiende el juego relacional en el campo de la esfera pública y privada del ser humano. Todas las relaciones sociales tienen estructuras, y los actos determinarán las emociones internas de los sujetos en reacción a las mismas.



Un actor puede tener la sensación de que tiene o ha usado un *exceso* de poder en sus relaciones con el otro, o que ha adquirido o reclamado un *exceso* de status. Un actor también puede tener la sensación de que tiene *insuficiente* poder o que recibe *insuficiente* status del otro. (Kemper, 1978, pág. 33)

De esta manera en este juego a cada una de estas situaciones le corresponderá una emoción, y esta determinará impulsos de reacción y acciones frente a las circunstancias.

El agente es una importante influencia del tipo de emociones que se experimentan, ya que es a quien se reconoce como responsable de la acción excesiva o insuficiente. Si se hace responsable a sí mismo, la emoción será proyectada hacia adentro, y la sanción también, mientras que si el responsable es exterior, la emoción será proyectada al exterior y será extropunitiva. El origen de las sensaciones y emociones resultantes de la interacción pueden venir de distintas fuentes, “de normas sociales internalizadas por el sujeto, de sentimientos socializados en el transcurso de su vida, o de francas malinterpretaciones de la situación” (Bericat, 2000, pág. 154).

Así se entiende que al tener conocimiento del tipo de reacciones o sentimientos adecuados para cada contexto, es posible tener cierto grado de control de las acciones y así estas no serán meros impulsos, excepto en algunos casos. El ser humano evalúa el entorno y la situación antes de expresar sus emociones; a partir de su perspectiva, sus expectativas, el agente que realiza la acción, la relación con el mismo y con lo que ha sucedido, y se encuentra presa de la cultura que también define el grado de relevancia “en la medida en que verifique o no su identidad sentirá emociones positivas o negativas” (Bericat, 2012, pág. 3).

Las teorías culturales de la emoción establecen que las emociones son “sentimientos sociales” condicionados por la cultura, mismos que se aprenden mediante el proceso de socialización y a partir de normas de interacción pautadas. Esta “cultura emocional” define “qué debe sentir y cómo debe expresar sus sentimientos” (Bericat, 2012, pág. 6) de acuerdo al *locus* de enunciación y a los contextos sociales. Por ende los individuos serían capaces de moldear la representación de sus emociones al mundo, y en ciertos casos el sentir una u otra emoción como tales.

Otras teorías como las del interaccionismo simbólico y de rituales, establecen que el individuo necesita el reconocimiento y la confirmación del yo en sociedad; cuando no lo obtiene, se generan sentimientos negativos, y cuando sí, positivos. Por otro lado, estas teorías observan que la interacción social, al ser recíproca e involucrar más de una persona, “genera emociones grupales que se vinculan a símbolos y que sustentan las creencias, el pensamiento, la moralidad y la cultura” (Bericat, 2012, pág. 7), provocando en ciertos casos lo que Durkheim establece como efervescencia colectiva y conciencia grupal, momentos en los que las emociones se contagian debido a situaciones específicas de euforia que resultan comunes entre los individuos que comparten una gran cantidad de espacio y se sienten identificados con lo que sucede.

Regresando a Kemper (1978), establece cuatro emociones clave para entender poder y estatus, así como la eficacia del sistema de control social gracias a las mismas. El *miedo*, que aparece cuando se carece de poder y se siente vulnerable frente a otros; la *ira*, que aparece cuando se pierde poder expresando enfado, furia, rabia e indignación; la *vergüenza* y el *orgullo* que son emociones espejo, es decir que aparecen al reflejarse en los ojos del otro, viéndose y valorándose a través de su perspectiva.

Kemper clasifica a las emociones como negativas o positivas a partir de las nociones de placer-displacer, que son variables básicas del afecto hacia algo o alguien. De la activación o desactivación del afecto derivan las reacciones frente a estímulos y, por ende, también derivan las acciones consecuentes a una situación específica, que pueden favorecer o evitar los primeros estímulos resultantes de la interacción. Todas las emociones están presentes y al alcance de los individuos a lo largo de toda su vida, las relaciones, situaciones y contextos se van complejizando junto con el desarrollo personal del individuo y de su entorno, por tanto el ambiente social también sufre cambios y se complejiza en conjunto.

La principal emoción de displacer es la ira que “estará elicitada en mayor medida por variables relacionadas con la interpretación que se hace de los eventos o de las situaciones” (Pérez Nieto, Redondo Delgado, & León, 2008, pág. 2), esta emoción va ligada a la percepción de responsabilidad que se atribuye a las personas en determinadas situaciones, a la jerarquía que para cada persona tengan las normas y su cumplimiento, a la posibilidad de alcanzar metas trazadas, o a la impotencia frente a obstáculos que no permitan alcanzarlas, etc.

Muchas de las emociones calificadas como negativas tienen el carácter de responder frente a amenazas, la ira, por sobre todo, suele responder con impulsos de ataque o explosión, a diferencia del miedo que responde con impulsos de huida. Externamente la ira tiene la capacidad de energizar comportamientos interrumpiendo arsenales o pautas de conducta considerados adecuados para mantener la armonía, y actúa como mecanismo de defensa y posicionamiento de fortaleza frente al otro, eliminando la desventaja o vulnerabilidad frente a la situación.

Esta emoción suele desencadenar acciones agresivas contra los otros como respuesta a la valoración negativa de su accionar, accionar que ha sido perjudicial para la persona que siente ira. “La ira es una emoción que viene designada por la aparición de obstáculos ante nuestras metas y resultados frustrantes” (Pérez Nieto et al., 2008, pág. 4) o situaciones que han hecho daño a uno mismo o a otros cercanos, este sentimiento tiene como consecuencia inmediata la necesidad de eliminar estos obstáculos, ya que son legítimas fuentes de frustración y deben ser removidas para poder continuar el camino previsto por el sujeto. Esta necesidad de eliminar obstáculos es consecuencia directa de la interacción social, ya que el ser humano al ser social y vivir en sociedad funciona a partir de la convivencia y las redes, cada individuo se mueve en direcciones diferentes, por tanto el conflicto es inevitable. Así, la interacción genera roces sociales, estos al ser negativos generan estrés y en muchos casos frustración, mismos que son expresados por el o los individuos en forma de ira, que desencadena comportamientos agresivos y, por tanto, contribuye con el ambiente de estrés en sociedad.

Además, las funciones de la ira pueden ser de tipo adaptativas, ya que de cierto modo regulan las conductas sociales que han desencadenado este sentimiento, así como también se organizan y regulan procesos internos psicológicos de auto-defensa frente al mundo social. El ser humano que se encuentre frente a contextos específicos en los cuales entiende y aprende que es necesario un tipo de comportamiento específico para pertenecer, desplazarse o sobrevivir en un ambiente determinado puede encontrarse con que la manera propicia de actuar en un contexto violento es la ira misma, o en otros casos el camuflaje o pasar desapercibido. Así es que suceden los procesos de adaptación del ser humano frente a condiciones ya establecidas y normalizadas.

La ira es una emoción fácilmente identificable, ya que comúnmente tiene rasgos físicos muy notables y característicos, así como reacciones energéticas y fuertes, encontramos “cambios que son potencialmente observables, por ejemplo, el nivel de actividad, en la cara, etc.” (Pérez Nieto et al., 2008, pág. 7). Por este motivo, cabe diferenciar entre la experiencia de la ira, y la expresión de la misma. La primera da cuenta de la frecuencia e intensidad de un estado emocional, de irritación, enojo, rabia, y activación del sistema nervioso, esto es únicamente sentir la emoción. La segunda se refiere a la respuesta de la primera, y de las provocaciones que da el ambiente social y una situación determinada, pasando por esto se puede llegar progresivamente a regular el displacer.

Ahora, el actuar racional frente a este tipo de situaciones que generan incomodidad e inconformidad sería la negación y supresión de la ira, es decir reprimir emociones y utilizar el intelecto. En la práctica, al evidenciar situaciones estresantes, ofensivas, injustas y perjudiciales, es inminente la necesidad social de impulsos que generen reacciones, con el fin último de conseguir remediación y restaurar el equilibrio emocional frente al inconveniente.

Por su parte, Hochschild (1979) proporciona información clave sobre el control social en cuanto a las emociones a través de normas emocionales que definirán los sentimientos apropiados y racionales en determinadas circunstancias; estas normas indican la intensidad, dirección y duración del sentimiento en consonancia con eventos, contextos, noticias, situaciones, procesos sociales y demás.

El control emocional, tal como lo plantea Hochschild, es un modo de constituir el orden social desde el ámbito interno del comportamiento individual y de las reacciones, por ende los sentimientos, al ser presentados hacia el mundo social, son igual de juzgables que las acciones en sí mismas, de aquí que el individuo al sentirlos y expresarlos se sentirá en disonancia con lo esperado socialmente. Al ser juzgado el individuo internaliza estas reacciones en modo de normas, y en adelante no solo siente, sino que también trata y modifica sus estados emocionales para anclarlos con los contextos deseables socialmente.

En este sentido Hochschild desarrolla el concepto de gestión emocional o *emotion management* que “se refiere a las acciones por las que intentamos modificar el grado o la cualidad de una emoción o sentimiento” (Hochschild, 1979, pág. 561). En breves rasgos el aspecto más relevante de este concepto es la capacidad que desarrolla el individuo para evocar y externalizar sentimientos apropiados y determinados socialmente frente a distintas situaciones, sentimientos deseables pero ausentes en el interior de la persona.

“El control opera en muchas ocasiones sobre la máscara emocional, dejando libertad al individuo para sentir en sus adentros lo que buenamente quiera” (Bericat, 2000, pág. 161). Así, el individuo es capaz de sentir aquello que desee, pero deberá demostrar lo contrario si es que se desviara de los parámetros del orden emocional y por último del orden social. De no actuar de esta manera frente a la expresión de emociones no deseables se abre paso a la creación de ambientes hostiles en constante necesidad de control o también se llega a la normalización de este ambiente y a la adaptación de los individuos dentro del mismo como mecanismo de supervivencia y conservación individual.

#### **1.4 Emociones e interacción social enfocados al mundo del transporte**

La movilidad urbana, en especial la que se refiere al desplazamiento automovilístico y peatonal, ha sido para algunos estudiosos de las ciencias sociales un tema de relevancia. El tráfico, así como el desplazamiento de un lugar a otro, forman el espacio propicio para estudiar y evidenciar la interacción social y situaciones de roce social, que llevan a reacciones y emociones derivadas de distintos contextos.

Los seres humanos controlan las máquinas que los movilizan, así como también se controlan ellos mismos a partir de normas y contextos culturales. Son individuos que al encontrarse interactúan unos con otros, se definen y negocian entre sí con el propósito de coordinar movimientos y evitar el caos, y, por ende, accidentes en las carreteras. A esto se lo conoce como interacción simbólica mediante la cual se “involucran interpretaciones de la identidad de otros, de movimientos que señalan el curso de acción de los demás (...) y comunican sus intenciones” (Dannefer, 1977, pág. 33)

Esta interacción automovilística tiene restricciones que se aplican a los sujetos que forman parte de la misma, muchas de las sanciones vienen desde instituciones y organismos gubernamentales, en conformidad con la ley y las normativas, y otro tipo de

sanciones informales; pero las más utilizadas vienen de procesos de sociabilidad que se aprenden culturalmente, de formas de cortesía y de la aprobación o desaprobación de ciertas acciones en beneficio del bien y la armonía comunes.

Siendo esta la estructura de la interacción, las sanciones que se llevan a cabo en la misma se realizan a partir del intercambio corrector luego de alguna infracción, se entiende que los individuos tienen completa consciencia y conocimiento de que se ha cometido alguna falta y, por tanto, hacen uso de las reglas morales internalizadas y las utilizan como vínculo entre el yo y la sociedad. Así, se evidencian en las pequeñas interacciones las enseñanzas morales y de conducta aprendidas en el hogar de cualquier individuo promedio: peticiones de permiso, expresiones de agradecimiento, de corrección, y la aceptación de las mismas para minimizar un conflicto, es decir el “ritual corrector” (Goffman, 1979).

De igual manera, la consciencia de los intercambios correctores y las posibles sanciones son aquellas que moldean el comportamiento humano, para en vez de minimizar el conflicto, evitarlo en su totalidad, mostrando señales de cortesía y responsabilidad social.

Por tanto, la vida pública es el escenario inevitable en el que el actuar queda a la vista de todos los individuos, así, es fácil detectar cuándo se cometen infracciones, por mínimas que sean estas, e incluso cuando no son detectadas por individuos externos, la infracción ya ha sucedido.

Ahora, frente a actos considerados como infracción cabe mencionar que existe una labor correctora que puede realizarse de manera inmediata para intentar remediar lo sucedido, “la función de la labor correctora es modificar el sentido que, de no existir esta labor, se podría dar a un acto, transformando lo que podría entenderse como infracción en algo aceptable” (Goffman, 1979, pág. 121), y remediable a corto plazo; de no ser así y encontrarse frente a delitos mayores, el procedimiento es mucho más complejo y se realiza en espacios por fuera de la interacción inmediata sucedida, a través de sanciones y normas formales.

Existe gran variedad de situaciones sociales, “en situaciones más restringidas, las reglas (leyes de tráfico) a veces se violan porque se da primacía a las normas de cortesía, expresiones de mala educación o simplemente impaciencia y egoísmo” (Dannefer, 1977, pág. 33). Aquí se abre paso a los conflictos cotidianos que suceden en

las carreteras, a los roces sociales por excelencia, y a la primacía de emociones que acarrearán distintas reacciones y modifican el ambiente y equilibrio social, tales como la ira, frustración, etc.

Cabe recordar los procesos de organización de la vida pública establecidos por Goffman, ya que habla específicamente de las normas en carriles y carreteras, a partir de la externalización y el ojeo, procesos en los que los individuos y sus unidades vehiculares pueden anticipar ciertos movimientos e intenciones en cada situación, lo cual ayuda a minimizar conflictos y poner en práctica normas básicas de convivencia en conjunto con las normas de tránsito.

Esta interacción la realizan sobre todo los peatones, pero la situación cambia cuando se encuentra frente a vehículos motorizados, debido a que el contacto visual se vuelve difícil. Aquí se vuelven indispensables las normas o señales de tránsito, ya que se pueden generar ambientes de competencia entre las distintas variedades de unidades vehiculares que circulan en las ciudades. El contacto visual no sucede muy a menudo, e inclusive cuando sucede, abre paso a disputas entre individuos que buscan “ganar”; de igual manera sucede con los signos explícitamente creados para la circulación vehicular cuando no son vistos, o son ignorados debido a la premura por desplazarse de un lugar a otro o a actos egoístas e irresponsables por parte de los individuos, situaciones que devienen en infracciones de tránsito, multas, o accidentes leves y graves que afectan contra la integridad del conjunto de personas que circulan por las calles de las urbes.

La ira en el camino o *road rage* es un término forjado a partir de la sociología de las emociones, y utilizado para describir la agresión, formas peligrosas de conducción motorizada frente a otros individuos, así como también el ambiente agresivo resultante de estas emociones directas entre individuos, “esta frase invoca imágenes de temperamento incontrolable, y la muestra abierta de ira y frustración” (Lupton, 2002, pág. 276). Este conflicto social cotidiano ha sido el foco de atención para la creación de varias políticas públicas desde los años 90 alrededor del mundo.

La investigación del *road rage* (Lupton, 2002) fue realizada en Sydney con el propósito de proporcionar información sobre las maneras en las cuales el concepto y significado de *road rage* ha sido incorporado a las ideas y experiencias al momento de conducir en carretera. La recolección de información fue guiada con el motivo de que los entrevistados describieran sus propias experiencias al momento de conducir

(incluyendo momentos de ira y estrés), lo que ellos consideran como buen o mal conductor, perspectivas que tienen mucho que ver con las variables de edad, género, estatus social y demás delimitantes sociales que se considera a partir de la investigación, generan una diferencia sustancial en lo que es o no considerado como ambiente hostil.

La sociología de las emociones califica a la ira automovilística como un fenómeno sociológico y un conflicto social cotidiano, debido a que la dinámica perteneciente a este espacio está en constante movimiento y los individuos que se encuentran en su interior están en constante contacto, por tanto, las emociones experimentadas dentro de este contexto específico son resultado de la socialización y del roce social en sociedades específicas con culturas y normas establecidas que señalan aquello que es aceptable o no en el momento de la interacción. Como lo expresa Lupton, “la experiencia emocional es en parte, y a veces completamente, un producto de la socialización y aculturación” (Lupton, 2002, pág. 276) obligando al individuo a adoptar prácticas culturales y adaptarlas a su conducta cotidiana.

De esta manera la interacción muchas veces está delimitada por una definición universal del bien común y también por definiciones específicas del orden en cada sociedad, pero las emociones y reacciones de los individuos, al ser impredecibles, en muchos casos generan ambientes cotidianos conflictivos.

Para minimizar los efectos conflictivos del *road rage*, existen herramientas canalizadoras del orden, rituales correctores, reguladores emocionales e intercambios correctores que en situaciones conflictivas leves pueden ser llevados a cabo mediante disculpas, peticiones de paso, multas de tránsito, retenciones vehiculares, etc., que permiten cierto grado de aprendizaje frente a infracciones y conflictos que pueden evitarse al comportarse dentro del margen del orden social.

Anteriormente se habló del control emocional de Hochschild (1979), es decir aquel que logra controlar sus sentimientos, emociones y reacciones, frente al que no, relegando la expresión de emociones auténticas al ámbito de la esfera privada, y de ser posible únicamente a la esfera personal. Estos casos son estudiados con más detenimiento ya que en las sociedades occidentales, y últimamente alrededor del mundo, la ira automovilística y el funcionamiento de las relaciones e interacciones sociales conflictivas dentro de las carreteras han ido en aumento.



Lupton (2002), al hablar del *road rage*, menciona al hombre civilizado a diferencia del “salvaje”, el primero es autónomo, contiene sus sentimientos, se controla, y tiene límites muy bien marcados dependiendo del contexto en el que se encuentre. Por tanto, expresar las emociones tal como son en el mundo social externo y en los procesos de interacción, sobre todo las emociones negativas, son tomadas como no deseables y opuestas a los ideales del auto-control. Una persona presa de la ira es representada como caótica y destructiva del ambiente social armónico, y requerirá un alto grado de auto-control y sanciones públicas. La interacción entre desconocidos necesita de confianza ciega, asumiendo que tanto el uno como el otro conocen, internalizan y aplican las normas del orden público.

Lupton ha clasificado al *road rage* como peligroso debido a que sus consecuencias son desequilibrios emocionales y reacciones violentas y negativas, y expresa que dentro de su estudio se encontró con perspectivas que caracterizaban al *road rager* como individuos “sub-humanos” y primitivos que ponen en riesgo a la sociedad en cuanto a la posibilidad de control y capacidad de armonizar las relaciones e interacciones cotidianas y mantener el orden.

Sin embargo, esta perspectiva extremista sataniza la expresión de emociones que son parte de la naturaleza humana, los contextos en los cuales son aceptadas tienen relación con el tipo de consecuencias que estas emociones acarrearán en un mundo que interactúa constantemente. Delegar el espacio privado para las emociones conflictivas proporciona una pauta importante para el objetivo del orden social, pero este tipo de emociones no pueden ser eliminadas del todo, ninguna emoción puede eliminarse dentro del rango de lo posible a sentir como individuo, es así que el estudio del *road rage* establece como resultado del análisis teórico y práctico que cualquier individuo en su calidad de ser humano sintiente es propenso a sentir cualquier tipo de emociones y llegar a ser un *road rager*.

Así, todos los conductores, sin excepción, son *road ragers* pasivos, propensos a ser provocados y actuar de manera peligrosa en las carreteras; cualquier conductor puede potencialmente perder el control y convertirse en *road rager*, de hecho cualquier persona es propensa de sentir cualquier emoción dependiendo del contexto y la situación. Por tanto, cabe decir que existen ideales de comportamiento que sancionan al “hombre salvaje” frente al “racional”, pero los ideales de control permanente en la sociedad han probado ser inefectivos debido a la capacidad adaptativa y

emocionalmente cambiante del ser humano, mismo que reacciona a situaciones a veces de manera aleatoria e impredecible y se presenta permanentemente frente a la posibilidad de sentir, eso sí, teniendo la capacidad de moldear el tipo de reacción que se exprese de acuerdo al nivel de intensidad de la emoción en cuestión.

Lupton llega a la conclusión de que las reacciones negativas en carretera surgen como consecuencia del “estrés urbano, presiones competitivas del trabajo y el hogar, y factores inmediatos de conducir en sí como la congestión y el tráfico” (Lupton, 2002, pág. 278). Por lo general, estas representaciones de las emociones cotidianas no han sido sancionadas, sino entendidas como normales y comprensibles dentro del ambiente en las carreteras, lo cual ha abierto el paso a su propagación y al aumento en el nivel de ira que envuelve a los conductores, pasajeros y peatones.

La mayoría de los entrevistados por Lupton expresaron agrado por manejar, ya que al hacerlo experimentan sentimientos de libertad, independencia y posibilidades de actuar a conveniencia, placer por tener control de un vehículo y por ser un tiempo en el que se pueden relajar y disfrutar de un tiempo de soledad. Y en cuanto a los aspectos negativos de las interacciones en carretera se destaca la frustración por movilizarse en horas pico y en ciudades muy congestionadas.

En cuanto a las cualidades de los conductores, la mayoría de los entrevistados identificaron las cualidades de un buen conductor como las siguientes: prudente, cortés y considerado con otros conductores, sensato, paciente, obedece las normas de la carretera, sabe cómo manejar su automóvil y observa las condiciones de conducción y las carreteras de los demás. Los malos conductores fueron descritos como: tomar riesgos, no ser considerados con los demás, conducir rápido, chupar rueda, comportamientos agresivos, y que no se logran adherir a las leyes y normativas de tránsito y de convivencia social.

Algo curioso es que la capacidad de auto-evaluación se ve cooptada, ya que los entrevistados se ven a sí mismos siempre como buenos conductores, y a los demás como peligrosos o *road ragers*, por tanto, se puede evidenciar que no hay una conciencia individual lo suficientemente objetiva como para dar cuenta de errores o complicaciones propias e individuales en la conducta automovilística y de movilidad en sí.

Así mismo, una de las características que los individuos señalan como necesarias y más importantes al momento de conducir son habilidad, paciencia, cuidado, cortesía hacia los demás y conciencia colectiva que, por ende, se comparte con los próximos en la carretera.

Lupton (2002) pudo llegar a caracterizar al *road rager* a partir de la información arrojada por su investigación, describiéndolo como una respuesta emocional a ciertas circunstancias vividas en carretera atribuibles a edad, género o clase social, muchos de los entrevistados destacaron que la reacción también es diferenciable de acuerdo al país de origen o el lugar de crianza. También establece que en las grandes metrópolis es mucho más frecuente el ambiente de ira y estrés en carretera debido a la premura por realizar las cosas, la competencia que se ha vuelto tan “normal”, la cantidad de vehículos y personas, y la proliferación de sentimientos de egoísmo hacia los demás por ende falta de empatía. De igual manera llega a la conclusión de que cualquier persona es propensa a ser un *road rager*, especialmente cuando su libertad o posibilidad de movimiento libre es cooptada.

La ira o frustración puede ser expresada de dos maneras, ya sea hacia los demás o hacia uno mismo sin involucrar a nadie más. De esta manera se privilegia al *emotion management* o al manejo de las emociones, ya que muchas de las reacciones frente a circunstancias de roce social en cuanto al desplazamiento automóvil suelen reflejar ira, frustración, enojo, imprudencia, etc., y aquellos que no logran manejar sus sentimientos y emociones son quienes se sienten vulnerables en las calles, ya que cualquier impulso puede resultar peor para ellos.

Lupton llega a la conclusión de que todos aquellos inmersos en el ambiente automovilístico son potencialmente propensos a ser *road ragers*, “se ven a sí mismos operando en un contexto en el que la ira es lo más probable a generarse, debido a permanentes condiciones de estrés, que requieren un nivel más alto de control para preservar el yo civilizado” (Lupton, 2002, pág. 289). Por tanto, califica a la sociedad contemporánea como foco de estrés en la vida urbana, que desencadena la aparición activa de ciertas emociones colectivas, como lo es la ira en la carretera, y que se convierte en la manera “normal” de conducta y supervivencia cotidiana.

## **2. Mirada histórico-estructural del STPM en Quito**

En este capítulo se abordará el proceso de desarrollo del sistema de transporte público en el Distrito Metropolitano de Quito desde su inicio, conjuntamente con el contexto histórico en el que se desenvuelve. También, se proporcionará una detallada aproximación estructural del servicio y el marco legal-normativo bajo el cual funciona en las calles. Esto acompañado de la caracterización del Sistema de buses convencionales que se utilizará para el estudio de campo y el análisis pertinente. De igual manera se hablará brevemente sobre las dificultades y problemas que la ciudadanía y la prensa evidencian en la práctica. Todo esto con el objetivo de conocer a fondo cómo se articula el sistema de transporte en la capital y poder realizar un análisis completo con toda la información disponible.

### **2.1 Antecedentes e historia del sistema de transporte público en el Distrito Metropolitano de Quito**

El transporte de tipo motorizado en Quito empezó a comienzos del siglo XX, ya que antes de este período la gente se movilizaba en carretas, o a pie. A partir de 1906 se instala la primera agencia de transporte llamada “La Veloz”, en 1914 una empresa privada instala el servicio de tranvías por Quito, la *Tranway Company*, teniendo fama de prestar un servicio con eficiencia y calidad hacia sus usuarios, sobre todo en el trato con los mismos (Chauvin, 2007). Alrededor de 30 años después se inicia la propuesta de que una empresa municipal se haga cargo del transporte en la capital, evaluaciones que se realizaron al respecto de su funcionamiento arrojaron que la capacidad municipal para administrar este servicio era ineficiente (Chauvin, 2007). Así, podemos ver que desde el inicio, la capacidad estatal y municipal ha tenido dificultades en cuanto al transporte urbano.

A finales de la primera mitad del siglo XX, aparece la primera cooperativa de transporte urbano y el primer sindicato de choferes profesionales, al ser esta una época que favorecía la adquisición de automóviles, permisos para conducir, y el acceso a combustible de valor fijo, factores que de momento hicieron de esta una profesión estable.

Desde el inicio de la caballería del sistema de transporte público en la capital, esta se ha organizado a través del sistema de cooperativas y gremios privados, compañías de transporte que prestaban un servicio a los quiteños sin tener que rendir cuentas o seguir los planes de la municipalidad local, sino a entidades generales nacionales y organismos que se encargaban de generar normativas que no se encargaban de problemáticas particulares, lo cual representó dificultades al momento de lidiar con desacuerdos locales. Al crearse la primera Ley de tránsito terrestre en 1963 se crearon la Junta General de Tránsito y la Dirección General de Tránsito con el fin de regular y controlar el transporte a escala nacional, y en 1966 se creó el Consejo Nacional de Tránsito y Transporte Terrestres.

De esta manera, el transporte público siguió en manos de pequeños propietarios, permitiendo alargar la vida de la maquinaria y centrarse en el Quito de la época, es así que empieza a prestarse un servicio considerado como “mínimo satisfactorio” (Chauvin, 2007, pág. 39), con tarifas fijas que lo único que permitían era la permanencia de maquinaria usada, no su renovación, y por ende hacían factible el monopolio del sistema de transporte a las cooperativas existentes en el momento, mas no a la creación de nuevas competencias. Este modelo, siendo en sí mismo contraproducente, se volvió desequilibrado y obsoleto debido al desarrollo y crecimiento demográfico de Quito con el pasar de los años.

Acontecimientos en el país tales como el movimiento de capital estatal y la capacidad de proporcionar subsidios a la gasolina y el transporte, han sido desde siempre variables dependientes del funcionamiento del sistema de transporte urbano. Variables como estas han resultado en conflictos sociales constantes como lo son la alza de pasajes, la inconformidad tanto de usuarios como de trabajadores dentro de las unidades, huelgas permanentes, creación de leyes y estatutos para varios temas como los de ambiente y seguridad entre otros, etc.

En la década de los 80, y debido al aumento poblacional en la capital, el municipio se vio obligado a poner en funcionamiento unidades de transporte públicas al crear la Empresa Municipal de Transportes, bajo la administración de Álvaro Pérez. A finales de esta década, bajo la administración de Rodrigo Paz como alcalde de Quito, se dio inicio a varias negociaciones con los gremios del transporte, quienes pedían constantemente alza de pasajes, y mayores subsidios para su línea de trabajo. Es así que

se vio limitado el poder de acción del Municipio debido a que las leyes del transporte seguían sujetas a estatutos nacionales, lo cual no otorgaba mayor facilidad y flexibilidad dentro de la capital.

Los conflictos más importantes en el ámbito estatal fueron aquellos derivados del constante crecimiento del precio del combustible en la administración de Rodrigo Borja, ya que a principios de los 90 se accedió a los pedidos de los transportistas, y se relegó a segundo plano a protestas y preocupaciones populares, únicamente con el objetivo de evitar tener que lidiar con los gremios del transporte, sus huelgas y paralizaciones de la movilidad. Es así que a lo largo de este período se han creado subsidios graduales directos para los transportistas, otorgando beneficios a los mismos.

Es justo mencionar que aquellas veces en las que el gobierno no accedía rápidamente a las peticiones de los transportistas, estos actuaban de manera independiente de acuerdo a sus propios criterios, de igual manera con huelgas y muchas veces actos de vandalismo y paralización del tránsito. En 1992 el gobierno responde con decretos de movilización a partir de los cuales se detuvo a varios choferes y unidades, haciendo uso del poder del aparato estatal, pero, por supuesto, esto concluyó con la autorización del incremento de tarifas, y la exoneración de los vehículos de transporte público del pago de impuestos y aranceles, mostrando así la influencia y fuerza de los gremios y cooperativas del transporte, no únicamente en Quito, sino a nivel nacional.

La primera flota de buses municipales encargados del traslado turístico en Quito tuvo que ser ampliada debido al limitado acceso de las cooperativas privadas a varios sectores de la ciudad, es así que el alcalde Rodrigo Paz impulsó un proyecto a través de la Empresa Municipal de Transporte.

Con una importante ampliación de su flota de autobuses se comenzó a cubrir rutas que no estaban siendo atendidas por las operadoras privadas por su baja rentabilidad, especialmente las dirigidas a barrios urbano-marginales como el Comité del Pueblo o La Ecuatoriana. (Chauvin, 2007, pág. 41)

Esta iniciativa tuvo como consecuencia la ampliación de carreteras, carriles, apertura de camino y accesos, y pavimentación de los mismos, a barrios marginales y poco accesibles de momento. Noticias del Diario el comercio (cómo se citó en (Chauvin, 2007)) expresaron que “Adicionalmente, desde mayo de 1990 la EMT instauró el

servicio de “Transporte Municipal Gratuito” dirigido a las personas de menos de 6 y más de 65 años, y a los discapacitados”.

Para la fecha, las unidades municipales y la calidad de un servicio totalmente nuevo se encontraban en mejores condiciones que los privados. Resultó evidente la creación de competencia directa y por ende el apareamiento de fuertes tensiones con los gremios privados, se ponía sobre la mesa la actual capacidad del municipio de hacerse cargo eficientemente del sistema de movilidad urbana.

El escenario de la época puso en relieve tensiones con el aparato estatal nacional, ya que no existía independencia del mismo y cooptaba la posibilidad de cambios estructurales focalizados y permanentes. De esta manera se idea un proyecto de independencia llamado la “ley del Distrito Metropolitano”, misma que otorgaba la capacidad a la municipalidad de hacerse cargo de temas como los de transporte por fuera de los decretos nacionales, y declaraba a Quito como Distrito Metropolitano; “la Ley de Régimen para el Distrito Metropolitano de Quito fue publicada en el Registro Oficial No. 345 del 27 de diciembre de 1993” (Chauvin, 2007, pág. 44), bajo la administración de Paz, se hizo frente a críticas como la posible creación de un Estado dentro del Estado, entre otros.

Este proyecto logró la descentralización de la planificación y regulación del transporte en la capital, y aseguró que estas actividades serían realizadas bajo la jurisdicción geográfica del Distrito metropolitano en la figura del Municipio de Quito, permitió actuar de manera focalizada en todos los aspectos de mejora tanto del transporte y la movilidad, como de cuidado del ambiente, y la expedición de normas para la toma de decisiones específicas que mejoren la administración de la capital y sus instalaciones municipales.

En 1992 el cambio de administración municipal en Quito posiciona a Jamil Mahuad como nuevo alcalde, quien estableció una continuidad con los proyectos anteriores en cuanto al transporte, y se enfrentó a las mismas controversias con gremios del transporte, y con grupos de usuarios del servicio.

La Ley del Distrito Metropolitano entró en vigencia a finales de 1995, es así que se transfiere las actividades del Consejo Provincial de Tránsito de Pichincha al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito: funciones como la ejecución de planes y proyectos de transporte. El control de tránsito y el transporte urbano quedaron en manos de la Policía Nacional.

Desde ese entonces, los conflictos referentes al transporte se han realizado únicamente debido a temas como el alza de pasajes, las tarifas del transporte, y el aumento de subsidios tanto al transporte como al combustible. La administración ha lidiado con inconformidades de los dos frentes: el de los usuarios y el de los trabajadores. Por ejemplo, en 1992 se decretó el alza del precio del combustible, y se negociaron como siempre compensaciones que mantengan contentos a los transportistas, al mismo tiempo que se mantenía el costo de los pasajes para los usuarios. Los transportistas han sido siempre un frente que expresa mucha fuerza en la toma de decisiones por parte de la administración municipal y nacional, es así que varias tarifas de transporte que resultaban insuficientes e inaceptables para los gremios eran negociadas, o manipuladas con paralizaciones y huelgas muchas veces a nivel nacional, y lograban conseguir medidas a su favor, o la evasión de toma de decisiones perjudiciales para los mismos manteniendo estatutos y tarifas anteriores.

Los transportistas han solicitado permanentemente a lo largo de finales del siglo XX y comienzos del siglo XXI hasta la actualidad incremento de tarifas, y de igual manera el gobierno lo ha autorizado con la creación de modalidades como las del transporte ejecutivo, de estudiantes, tercera edad, niños/as, estándar, discapacitados, etc.

El subsidio directo al transporte también ha sido un monto polémico. Su cantidad y aplicación siempre se ha negociado entre el gobierno, el ministerio y los gremios del transporte, ha sido primordial tener en cuenta variables como el costo del combustible y la capacidad de la población clase promedio para pagar el servicio en proporción a la calidad del mismo.

Uno de los proyectos que marcó cambios visibles en el sistema de transporte de Quito fue el Trolebús, que fue inaugurado en 1995 luego de varias charlas y obstáculos creados por los gremios de transportistas privados, quienes veían en riesgo sus puestos de trabajo y la amplitud de los mismos. La municipalidad, bajo la administración de Mahuad, incentivó y promulgó estatutos de prevención, sanción y retiro de circulación a



aquellas unidades de transporte que superen los 20 años de funcionamiento, mismas que superaban el 70% del total de buses que circulaban por la ciudad en ese entonces (Chauvin, 2007).

Este nuevo servicio se caracterizó por el corto tiempo de movilización de un punto a otro desde “la Y” hasta “El Recreo”, en alrededor de 30 minutos, su costo era accesible y aprobado por la población gracias al subsidio otorgado al mismo.

La aplicación de nuevas flotas municipales y de servicios como el Trolebús ocasionaron protestas e inconformidades presentadas una vez más por los gremios de transporte que se creían en desventaja. En varios casos El Presidente de la República tuvo que declarar estado de emergencia en la capital ecuatoriana por los disturbios y se solicitó la intervención de la milicia para desalojar a los transportistas, quitar de circulación a unidades obsoletas y regresar a la ciudad a la cotidianidad.

Con el paso del tiempo, el servicio prestado por el Trolebús fue calificado como una de las mejores y mayores transformaciones de la capital, y un hito en el desarrollo de la misma. (Chauvin, 2007)

Como sucesor de Mahuad, se posicionó Roque Sevilla en 1998, mantuvo el mismo equipo y la misma línea de trabajo sobre el transporte urbano. El período de administración estatal del momento expidió varias medidas de ajuste económico, como la eliminación del subsidio al diésel, el incremento de tarifas de transporte para compensar los gastos del servicio, etc., medidas que no contentaron ni al gremio de transportistas, ni a los usuarios del servicio. Por tanto, fue evidente la aparición de nuevas protestas públicas incluyendo graves daños a las instalaciones municipales de transporte. Estas manifestaciones han sido desde siempre con el fin de aligerar costos y aumentar ganancias para los gremios de transportistas en Quito.

De igual manera, “nuevas disposiciones constitucionales aprobadas en 1998 asignaban la responsabilidad el tránsito y transporte terrestre a las municipalidades” (Chauvin, 2007, pág. 65), medida que permitía a la municipalidad continuar con los controles ambientales y de vida útil de los transportes masivos urbanos.

A mediados del año en cuestión, se anunció por parte del gobierno una nueva alza a los precios del combustible, y, por ende, apareció nuevamente el conflicto. Luego de continuas negociaciones, los transportistas obtuvieron el congelamiento prolongado y reducción de los precios del combustible, y sus deudas pendientes serían cobradas en sucres inclusive luego de la dolarización. (Chauvin, 2007)

Sevilla, por otro lado, continuó su mandato estableciendo iniciativas de mejora en el transporte, para lo cual anunció el modelo de “buses tipo” en la capital como medida de renovación y clasificación zonal de las unidades de transporte. Estos tendrían capacidad para transportar 80 pasajeros entre sentados y parados, cumpliendo con normas ambientales del EPA, y que contarían con características específicas para Quito aprobadas por los gremios, la sociedad civil y el municipio. De igual manera inició el proyecto de la ampliación del Trole hacia el Sur de la ciudad hasta Quitumbe (trolesur). (Chauvin, 2007)

En este período de alcaldía, Sevilla impulsó la creación de la Ecovía, un carril específico por el cual circularían buses ecológicos en la avenida 6 de Diciembre por una distancia de 8,5 kilómetros, manteniendo como dueños de estas unidades a los mismos gremios y cooperativas que circulaban anteriormente por estas rutas. Para este fin, Donoso (como se citó en (Chauvin, 2007)) expresa que “se conformó la empresa privada TRANASOC, integrada por ocho operadoras que funcionaban en la avenida 6 de diciembre, a quienes la municipalidad otorgó la concesión de la operación de la Ecovía según las normas previstas”.

Con las elecciones de la alcaldía en el año 2000 a la vista, Paco Moncayo lideró su popularidad y aceptación al tomar parte en la lucha del frente gremial de los transportistas y consideró firmemente peticiones, negociaciones y protestas que estos realizaban en contra de la municipalidad. En mayo del mismo año, Paco Moncayo fue elegido alcalde de Quito.

En esta etapa de la administración de Moncayo, surgieron recurrentes aumentos del precio de combustibles, así como peticiones de alza de tarifas de cobro a los pasajeros como sistema de compensación por lo primero, medidas que luego de negociaciones fueron aceptadas. De igual manera se aprobó que aquellos buses de tipo “solo sentados” pudieran llevar alrededor de 30% de pasajeros de pie, así las ganancias en cada flete de personas sería mayor para los transportistas.

La presión de este grupo de poder es tan fuerte que solamente con la amenaza de paralización y al ejercer miedo, tanto en la población como en la administración de turno, lograron revertir decisiones de incremento de multas para contravenciones de tránsito, así como también lograron que se excluya a los transportistas de llevar contabilidad y pagar impuesto a la renta, y protestar en contra a la emisión del carnet estudiantil que otorgaría a sus portadores de un descuento del 50%, mismo que está previsto en la ley (Chauvin, 2007).

De la misma manera, los controles ambientales y de regulación de la vida útil de las unidades fue eliminada, alegando que con un mejor mantenimiento podrían seguir en circulación. Ahora los controles serían en cuanto al tamaño de la unidad, cantidad de asientos, espacio disponible en el interior de los mismos, y emisión de gases. La ciudadanía, más específicamente los usuarios del transporte público, expresaron su descontento a través de la prensa al establecer que bajo la alcaldía de Moncayo estos controles eran demasiado permisivos y aceptaban la circulación de unidades no aptas para prestar un buen servicio, además de varias peticiones de una reordenación y creación de rutas necesarias para la población por el continuo crecimiento de la ciudad. Cornejo y Ospina (cómo se citó en (Chauvin, 2007)) establecen que “Se acusaba a Moncayo de excesiva permisividad fundada en su alianza electoral con los transportistas, argumentando que la falta de sanciones claras a los infractores había llevado a que los choferes actúen libremente según su conveniencia”.

Frente a esto se presentó un Plan Maestro de Transporte creado para crear iniciativas de mejoramiento del transporte en temas como la congestión de tránsito, construcción de nuevas paradas, intercambiadores, etc., se creó la Dirección Metropolitana de Transporte, DMT; y la nueva Empresa Municipal de Servicios y Administración del Transporte, EMSAT. Cabe mencionar que la relación entre los gremios del transporte y la alcaldía eran favorables y buenas, pero las acciones tomadas por la municipalidad hasta la fecha únicamente favorecieron a la tranquilidad de las cooperativas o sociedades anónimas del transporte, y a evitar huelgas y paralizaciones de tránsito.

La inconformidad de la ciudadanía sobre el sistema y servicio de transporte, especialmente en su estructura, creó un ambiente de presión que involucraba de manera directa a la alcaldía, es así que se instauraron en 2003 centros de servicio de revisión vehicular encargados de regular y realizar chequeos técnicos de las carrocerías, no

únicamente del transporte público sino de los automotores en general, para que tuvieran las condiciones mecánicas y ambientales propicias para su circulación. Control que pronto se constituyó como requisito indispensable para la matriculación de vehículos. Su eficacia y eficiencia pueden ser motivos de diagnóstico, evaluación y debate.

En 2003 culminó la construcción de las terminales de buses Río Coca, mismas que conectarían y almacenarían buses interprovinciales, ruta Norte y Ecovía. Esta última entró en completo funcionamiento, y se decretó que aquellos buses que circulaban por la misma ruta debían ser eliminados y reubicados, con el objetivo de evitar la congestión del tráfico y prestar el servicio para el que la Ecovía fue diseñada. Una vez más el gremio de transportistas se negó a retirar sus unidades de las calles, contribuyendo al caos vehicular que existe hasta la actualidad.

En 2004, la construcción del Metrobus en la avenida América no tuvo tanta controversia como la mencionada anteriormente, los acuerdos y la construcción del mismo se entregaron desde el principio a cooperativas y gremios privados del transporte que ya circulaban por esta ruta. Los buses articulados también fueron entregados directamente a ellos, lo cual no causó tanto descontento como los anteriores proyectos, aunque la gestión de la alcaldía seguía siendo calificada como negativa por la mayor parte de la población quiteña. (Chauvin, 2007)

Hasta el año 2009 en el que el período de Moncayo finalizó, no se tiene información detallada sobre cambios significativos en el sistema de transporte público en Quito. En las elecciones de 2009, sale victorioso Augusto Barrera, candidato por Alianza País. En cuanto al transporte se concibe el proyecto del Metro-Q, y la construcción de la primera fase del mismo evaluado con una inversión y “financiamiento de 1.499 millones de dólares, convirtiendo este proyecto en la principal inversión pública de la historia de la ciudad y la tercera en el país” (Guarderas, 2014, pág. 33).

Puso al servicio de los quiteños el Corredor Suroccidental con 80 unidades y 23 alimentadores, también habilitó el carril de “las universidades” por el que circula la ecovía, al igual que carriles exclusivos para el transporte público y los corredores. Adicionalmente, se contribuyó con la construcción de las últimas fases de la Ruta Viva, se pavimentó carreteras y construyó intercambiadores, todo a partir de lo planteado en el Plan Vial establecido por la Alcaldía de Quito.

En este período, el alcalde rehabilitó algunas de las paradas de corredores de la ciudad y estableció el proyecto de cobro automático de pasaje con una tarjeta inteligente, que nunca se evidenció como vigente en la ciudad. De igual manera se crearon campañas y proyectos para generar una nueva conciencia por todos los tipos de movilidad urbana, no únicamente los vehículos motorizados, y se crearon ciclovías alrededor del hipercentro de la ciudad y el proyecto Bici-Q en el año 2012, de la mano con campañas de concientización sobre la seguridad vial de los no motorizados (Guarderas, 2014).

En cuanto a los buses convencionales se trabajó a partir de la Ordenanza Metropolitana N° 194 (Concejo Metropolitano, 2012) del Sistema Metropolitano de Transporte Público, en la que se sostiene la potestad de control y planificación vial al Municipio de Quito, que se extiende no únicamente al sistema integrado de transporte del Municipio, sino también al sistema de buses convencionales (cooperativas, gremios y empresas privadas de transporte público). Por tanto, los buses se encontraban sujetos al cobro de caja común para el manejo y recaudación de pasajes, y la ampliación de sus rutas en barrios donde se construyeron calles de acceso.

El 3 de Mayo de 2010 se dio inicio a la medida de restricción vehicular denominada “Pico y Placa” que permite la circulación de vehículos privados, transporte público, motocicletas, etc., únicamente en los días señalados, de lunes a viernes, de acuerdo al último dígito de la placa del vehículo. Cabe recalcar que en el período del alcalde Barrera sus campañas estuvieron direccionadas sobre todo a la concientización por el uso responsable del auto particular y privado. Al hacerse vigentes las medidas como el pico y placa, sistema de estacionamiento tarifado, control de tránsito por agentes metropolitanos, etc., la ciudadanía evidenció la misma congestión vehicular en horas pico, seguida por un aumento de tráfico en la capital en horas alternas y aumento de vehículos por persona.

En las elecciones del nuevo mandato, la ciudadanía elige a Mauricio Rodas como alcalde del Distrito Metropolitano de Quito para cumplir con el período 2014- 2018. La obra icónica del alcalde ha sido sin duda la siguiente fase del Metro de Quito, el avance en la construcción de la terminal y los carriles subterráneos del mismo y pruebas del primer tren que arribó a la ciudad. Por otro lado, se menciona la construcción de la prolongación de la avenida Simón Bolívar hasta la Mitad del Mundo, la rehabilitación

de las paradas de buses del sistema integrado y del sistema convencional de buses en la capital, entre otros.

Por otro lado uno, de los temas más sonados ha sido la seguridad en cuanto al transporte público, sobre todo con las cooperativas de taxis en la ciudad y a nivel nacional. En las metrópolis del país ha aumentado la cantidad de empresas privadas que prestan un servicio de transporte puerta a puerta, con tarifas menores a taxis regulares, y servicio considerado de calidad con menores cifras de vulneración de la integridad de los pasajeros como Uber y Cabify. En la capital se han enfrentado huelgas y paros por parte de los “taxistas” que exigen la paralización de estos servicios (Telégrafo, 2018). De igual manera en el periodo actual se han realizado juntas y peticiones por parte de los gremios del transporte, nuevamente solicitando el alza de pasajes y reducción del valor del combustible.

Actualmente en la ciudad de Quito se siguen evidenciando problemáticas en cuanto a los servicios prestados por la alcaldía, especialmente en el tema de recaudación de desechos y seguridad. Cabe mencionar que el tema de la movilidad ha sido desviado y aplacado por la obra magna del Metro de Quito, desviando la atención y dejando en último plano al desarrollo del servicio de transporte permanente convencional e integrado.

## **2.2 Estructura del transporte público en Quito en la actualidad**

En el Distrito Metropolitano de Quito, el transporte está establecido y estructurado a través del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP). Este sistema tiene como uno de sus objetivos la estructuración de la movilidad de transporte tanto pública como privada en su convivencia diaria. Dicho modelo ha sido tomado en cuenta para la creación de líneas y rutas de transporte en grandes metrópolis y ciudades medianamente desarrolladas, sobre todo en Latinoamérica (A.E.U.B., 2017). Este sistema integrado tiene su eje principal en la línea del Metrobús, y los corredores que se conectan con el mismo alrededor de la ciudad, la Ecovía, el Corredor Suroriental, el Trole, el Corredor Central Norte y el Corredor Sur Occidental. (Secretaría de Movilidad, 2018)

El SITP cuenta con dos tipos de transporte: 1) los buses de tránsito rápido (BRT) que circulan en el tramo Norte-Sur y viceversa por 352 km<sup>2</sup>; y 2) el sistema de alimentadores y buses convencionales que circula en sentido Este-Oeste. Por fuera de la mancha urbana de Quito como tal, existe un sistema de alimentadores y buses inter e

intraparroquiales conectados al distrital, zona que cuenta con una superficie de 4230 km<sup>2</sup>, distancias mucho más largas (A.E.U.B., 2017).

Para profundizar en el funcionamiento y alcance de estos dos tipos de transporte, estableceremos sus características principales tomada de la página web de la Secretaría de Movilidad de Quito donde se detalla la estructura del servicio de transporte (Secretaría de Movilidad, 2018):

**Sistema Metrobús-Q:** Conformado por los corredores exclusivos del transporte público de pasajeros en Quito, está compuesto por buses articulados y biarticulados como el trole, la ecovía, etc., también por “buses tipo” de transporte rápido y flotas convencionales que funcionan como alimentadores de los corredores en zonas aledañas. (Figura 1)



Figura 1. *Esquema funcional de la situación actual Metrobús-Q*

Tomado de: Secretaría de Movilidad, 2018

El corredor central, o más comúnmente conocido como Trolebús, se traslada por la avenida 10 de Agosto, con cortos desvíos, contando con 10 recorridos distintos: C1 Labrador-el Recreo, C2 Labrador-Morán Valverde, C2 Labrador-Morán Valverde con desvío hacia el Colegio Montufar, C4 Terminal Quitumbe-La Colón, C5 El Ejido-Terminal Carcelén, C6 Terminal Quitumbe-El Recreo, Nocturno; Terminal Quitumbe-

El Labrador, Escolar; El Recreo-La Colón, Quitumbe Norte; Morán Valverde-El Labrador, Recreo Norte; El Recreo-El Labrador. Estos operan mediante intervalos de 3 a 15 minutos, y en el turno nocturno de 30 a 40 minutos.

La Ecovía circula desde la terminal de la Río Coca por la avenida 6 de Diciembre hasta la Marín, donde toma distintas rutas para llegar a sus destinos, entre los cuales están: Terminal Quitumbe, Playón de la Marín, Casa de la Cultura, El Recreo, Puente de Guajaló. Para realizar recorridos extensos por el Sur de Quito, circula desde la terminal Sur de la Ecovía, hacia la terminal Galo Plaza, y otra hacia el Ejido. También cuenta con rutas que van desde la terminal de Quitumbe hacia la Río Coca, el Playón de la Marín, la avenida de las Universidades. Tiene intervalos de 2 a 15 minutos, y en el turno nocturno de 1 hora.

El corredor Sur Occidental cuenta con 18 rutas, este servicio tiene un recorrido parcialmente “ramal” a través del cual se conecta paradas en el Este y Oeste de la ciudad, para luego circular por el recorrido Oriental y prestar el servicio por la ruta de Norte a Sur por la Avenida Occidental y sus prolongaciones: R1 Estadio Olímpico-Chillogallo, R10 Vicentina-Santa Rosa, R11 IESS-La Merced, R12 Floresta-San Francisco de Asís, R13 Floresta-Estadio del Aucas, R14 Las Casas-Solanda, R15 IESS-Mena 2, R17 Itchimbia-Santa Bárbara, R18 Plaza Artigas-Buenaventura de Chillogallo, R2 Estadio Olímpico-La Dolorosa, R20 IESS-El Girón del Sur, R21 El Dorado-Terminal Quitumbe, R3 Mariana de Jesús-Chillogallo, R4 San Gabriel-Terminal Quitumbe, R5 Las Casas-La Esperanza, R8 Chilibulo-Magdalena, R9 Hosp. Militar-Santa Rosa III, T1 que cubre todo el recorrido del Corredor, va desde el Seminario Mayor, hasta la Terminal de Quitumbe.

Existen tres rutas de alimentadores transversales en la ciudad que conectan a las terminales más recurridas, T. El Labrador-T. Río Coca, T. Sur Ecovía-T. Quitumbe, y T. El Labrador-T. Carcelén.

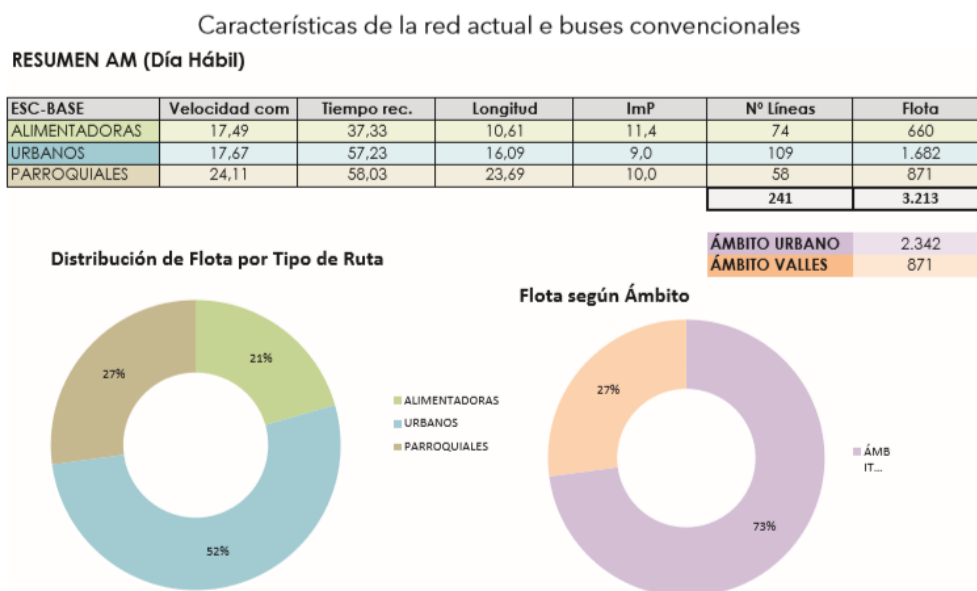
El corredor Sur Oriental funciona de igual manera que el Occidental, conectando el Norte con el Sur de la ciudad por rutas periféricas de la misma, en este caso los recorridos son por medio de la Avenida Simón Bolívar y sus prolongaciones, así como también el constante uso del intercambiador “El Trébol”. Sus rutas son: Terminal Quitumbe-De las Universidades, Terminal El Recreo-Terminal Quitumbe y viceversa,



Terminal Quitumbe-Terminal Río Coca y viceversa, Terminal Río Coca-Terminal Quitumbe y Terminal Carcelén-Terminal Quitumbe y viceversa.

**Sistema buses convencionales:** este subsistema se conforma por líneas de transporte público sin integración, no pertenecen a la red de transporte del Municipio, sino a gremios y cooperativas de transporte que prestan un servicio público y reciben compensaciones por el mismo. Es administrado a través de contratos de operación que determinan el número y el lugar de las rutas, la flota que se pondrá en marcha, los horarios y las frecuencias de operación de los mismos (A.E.U.B., 2017). Además de la compensación estas unidades trabajan bajo el régimen de “caja común” y bajo el cumplimiento de índices de calidad determinados por la Municipalidad.

La cantidad de unidades que operan por dentro de la mancha urbana de Quito es de 1682 aproximadamente, y el número de rutas que desempeñan son 109 aproximadamente. Hacia los valles existen 871 unidades y 58 rutas aproximadamente. Pertenecientes al sistema de alimentadores de la ciudad, existen alrededor de 660 unidades y 74 rutas al día. Esto brinda un dato importante sobre la cantidad de buses convencionales que circulan por la ciudad cada día, que son alrededor de 3213 unidades, sin contar las pertenecientes al Metrobus, y los autos particulares. (A.E.U.B., 2017). (Figura 2)



Fuente: BCNecología

Figura 2. Características de la red actual de buses convencionales

Tomado de: A.E.U.B, 2017

En el Distrito Metropolitano de Quito existen 46 líneas de buses y cooperativas convencionales bajo la tutela de la Cámara de Transporte Urbano de Quito, estas son: 21 de Julio, 7 de Mayo, Águila Dorada, Alborada, Bellavista, Calderón, Catar, Colectrans, Cóndor Mirador, Conetra, Disutran, Guadalajara, Juan Pablo II, Latina S.A., Llano Grande, Lujoturissa, Mariscal Sucre, Metrotrans, Monserrat, Nacional, Paquisha, Pichincha, Quiteño Libre, Quito, Quitumbe, Rapitrans, Reino de Quito, San Carlos, San Cristóbal, San Francisco de Chillogallo, San Juan de Calderón, Secuatrans, 6 de Diciembre, Semgyflor, Serviagosto, Setramas, Transalfa, Transhemisferios, Transheróica, Translatinos, Transmetrópoli, Transplaneta, Transporsel, Transzeta, Vencedores de Pichincha, y Victoria. (Figura 3)

Situación actual recorridos buses convencionales



Figura 3. Situación actual de recorridos buses convencionales

Tomado de: A.E.U.B, 2017

### **2.3 Institucionalidad del Sistema de Transporte Público**

Los gremios, cooperativas y compañías de transporte privados que prestan un servicio público masivo de transporte de pasajeros en la ciudad se encuentran formados en su mayoría por socios accionistas que han reunido con el tiempo una gran cantidad de conductores certificados, dueños de unidades de transporte, ayudantes y familiares de todos aquellos que conforman el cuerpo de las empresas.

El permiso de circulación de este servicio es otorgado por el gobierno mediante contratos de operación a estas compañías o cooperativas que se encuentren legalmente constituidas (Ordenanza Metropolitana N° 194, 2012) y realizan convenios con el Municipio de Quito en el caso de alimentadores y buses tipo. Funcionan a partir de rutas establecidas por el Municipio y la Secretaría de Movilidad para acceder a espacios anteriormente restringidos en la zona urbana y prestar servicio de transporte a todos los ciudadanos de Quito.

Estos sistemas de transporte están constituidos en su mayoría por “buses tipo” y por una cantidad reducida de buses articulados que se conectan de manera directa con el sistema integrado de transporte del Municipio. Las rutas que realizan cubren la mayor cantidad de distancia y rutas de acceso a todos los rincones de la ciudad, en direcciones Norte-Sur y Este-Oeste, por tanto se movilizan por carreteras transversales, principales y secundarias de la Capital.

La Cámara de Transporte Urbano de Quito se encarga de representar al conjunto de gremios del transporte masivo de Quito y la Provincia de Pichincha, defender los derechos de los actores del transporte en conformidad con las leyes y resoluciones de la autoridad competente, para proporcionar un servicio de calidad a la comunidad quiteña (Cámara de Transporte Urbano de Quito, s/f) Es el organismo a partir del cual se deben presentar peticiones o quejas en cuanto al funcionamiento de la red de transporte para gestionar la expedición, modificación, derogación y cumplimiento de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos, resoluciones y, disposiciones legales que establezcan condiciones generales para la prestación del servicio de transporte público masivo de pasajeros.

El organismo responsable del transporte público colectivo urbano e interparroquial en Quito es el Municipio de la Ciudad, mismo que a partir de la expedición de la Ley del Distrito Metropolitano (1993), tiene completa jurisdicción sobre planificación,

regulación y coordinación del sistema de transporte público, privado y obras públicas de acuerdo con las necesidades de los habitantes de la capital. Desarrolla procesos de planificación de la movilidad basado en 10 principios: Seguridad, accesibilidad, eficiencia, equidad e inclusión, multimodalidad, medio ambiente sostenible y saludable, participación ciudadana, productividad y desarrollo económico, calidad, e innovación tecnológica (Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, 2018).

Tiene bajo su tutela a varios organismos municipales que se encargan de distintos aspectos de la movilidad y el transporte masivo y privado. En este aspecto nombraremos algunas de ellas: La Secretaría de Movilidad y sus dependencias adscritas que según sus estatutos contribuirán al desarrollo y fortalecimiento del sistema de transporte y vías de Quito, así como la convivencia armónica en los espacios de la ciudad. Los establecimientos creados por el Municipio y la Secretaría de Movilidad para cumplir con estos propósitos son (Secretaría de Movilidad, 2018):

- Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas: diseña, planifica, construye, mantiene, opera y explota la infraestructura de vías y espacios públicos en el Distrito Metropolitano de Quito.
- Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito, encargada de operar y administrar el servicio de transporte público de pasajeros en el Distrito Metropolitano de Quito y brindar asesoría técnica especializada a instituciones públicas o privadas, nacionales o extranjeras en el ámbito del transporte, ampliar la capacidad del sistema y mejorar las condiciones del servicio, ejecución de proyectos de carácter social para promover buenas prácticas en el uso del transporte; prevenir situaciones de violencia física, verbal y sexual; y mejorar la atención para los usuarios.
- Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito, encargada de la construcción, infraestructura y mantenimiento del próximo a funcionar Metro de Quito.
- Agencia Metropolitana de Tránsito, encargada del control de tránsito a través del cuerpo de agentes civiles de tránsito en las vías de la capital, por ende de la realización de operativos de control, expedición de multas y sanciones por infracciones, y de la fluidez del tráfico en zonas problemáticas y horas pico. Se encarga también de la fiscalización de tránsito y transporte terrestre en general, para evitar la circulación de vehículos en mal estado, autorizar o negar obras

civiles o eventos en la vía pública, realizar controles de estacionamiento y retención de autos con los cuales se han cometido infracciones de tránsito. Tiene bajo su tutela el proceso de matriculación y revisión técnica vehicular, y por último se encarga de la seguridad vial e ingeniería de tránsito, capacitación de peatones, conductores y ciclistas sobre la seguridad vial.

#### **2.4 Perspectivas generales sobre problemas en el transporte público de Quito**

El transporte masivo público terrestre en Quito está controlado por lo emitido en la Ordenanza N° 194 (2012) que “prioriza, regula, facilita y promociona la bicicleta y la caminata como modos de transporte sostenibles en el Distrito Metropolitano de Quito” (Ordenanza Metropolitana N° 194, 2012), y emite estándares generales sobre el funcionamiento en carretera de los transportes, del personal activo del mismo y sus usuarios. De igual manera, cualquier persona en calidad de conductor o peatón, independientemente del vehículo que conduzca, que haga uso de las carreteras en temas de movilidad se encuentra supeditada al Reglamento a Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (2014), a controles vehiculares realizados por la Agencia Metropolitana de Tránsito y a las leyes de tránsito en sí mismas.

Para fines del buen funcionamiento de la movilidad urbana, el Municipio ha emitido comunicados y oficios sobre estándares de calidad que ayudarán a que el tránsito vehicular y peatonal sea seguro y cumpla su principal labor del desplazamiento. En este sentido los estándares emitidos en la Ordenanza municipal (Ordenanza Metropolitana N° 194, 2012) en breves y generales rasgos son: 1) buen trato al usuario; 2) respeto de los límites de velocidad; 3) cumplimiento de los índices operacionales; 4) índice de regularidad; 5) grado de satisfacción del usuario; 6) respeto a las paradas; 7) limpieza; 8) aprobar la revisión técnica vehicular; 9) estándares de conducción según las leyes de tránsito, entre otros.

La movilidad automotriz urbana, y más específicamente el sistema de transporte público de Quito, han sido catalogados como deficientes tanto por la prensa como por los usuarios sobre todo en la última década inclusive bajo mecanismos de control como los mencionados anteriormente (Carvajal, 2018). El sistema integrado de transporte o Metrobus-Q trabaja con un modelo de gestión empresarial y dispositivos tecnológicos para realizar y controlar las operaciones de las unidades, mientras que el sistema convencional se mantiene con el esquema de cooperativas y gremios que actúan por su

cuenta y continúan con una operación que para la actualidad es considerada por sus usuarios como obsoleta y de baja calidad (Instituto de la Ciudad, 2017).

Por otro lado, el transporte público ha mantenido su tarifa de 0,25 centavos por aproximadamente 15 años. Este valor ha sido motivo de graves huelgas y paralizaciones por parte de los transportistas de la capital, quienes piden un aumento de las tarifas, ya que las consideran insuficientes para devengar el costo de mantenimiento de las unidades y los salarios de los trabajadores en las empresas, o en su defecto, demandan adquirir compensaciones mensuales por parte del gobierno para satisfacer “necesidades básicas” dentro de las empresas de transporte y prestar un mejor servicio a la ciudadanía, es decir que con dinero mejorarían la calidad del servicio.

Con el pasar de los años, a través de la fuerza y el miedo, los gremios del transporte y sus trabajadores han adquirido numerosas compensaciones de las administraciones en turno, con el objetivo de evidenciar cambios palpables en el servicio y la imagen de las unidades y sus funcionarios, hasta 2017 se desembolsaron alrededor de \$55 millones de dólares sin evidenciarse cambio alguno (Carvajal, 2018).

Frente a la permanente inconformidad de la ciudadanía, en 2015 se redacta el Plan de Fortalecimiento de Calidad del servicio de Transporte Público, con vigencia de dos años, mediante el cual se otorga el alza de pasajes o compensaciones de mayor valor para los transportistas en beneficio de funcionarios y el servicio a los usuarios (Instituto de la Ciudad, 2017). Poco antes de cumplirse el plazo, la Secretaría de Movilidad realizó una evaluación con la ayuda y participación de fedatarios que revisarían el cumplimiento de parámetros de calidad, el resultado fue negativo, en especial en el trato a los usuarios y la conducta en carretera (García, 2017).

La administración de la época concluyó que la compensación económica y la calidad del servicio deben ser tratadas como variables independientes ya que no se han logrado los cambios esperados en el sistema de transporte tras recibir cantidades de dinero. Esta resolución genera inconformidad en el conjunto de transportistas llevando como consecuencia a un paro vehicular en protesta y suspendieron los diálogos (Instituto de la Ciudad, 2017).

Poco tiempo después, el Municipio realiza un Plan de Optimización para el Transporte, en el que se solicita la capacitación del personal de servicio, acatamiento total de las leyes y señales de tránsito, respeto a los usuarios y otros conductores y seguir con la aplicación de la caja común (Instituto de la Ciudad, 2017). La vigencia del plan fue de dos meses, tiempo en el cual el Municipio realizó operativos con mecanismos tecnológicos como la aplicación Movilízate UIO y la línea de denuncias, y además operativos de control con agentes camuflados en la piel de usuarios que evaluarían la calidad del servicio. De cumplir con los estándares de calidad la compensación que recibirían las empresas de transporte sería de \$ 2000 mensuales. (Carvajal, 2018)

Una vez más, los resultados fueron negativos, ya que las unidades de tránsito continuaron cometiendo infracciones de todo tipo sin cumplir con el 75% de los estándares de calidad de transporte, la “calidad humana” continúa como el tema de más relevancia. Mientras que los transportistas únicamente demandan compensaciones económicas como su derecho de circulación, mas no como condicionante de un mejor servicio. Según el Alcalde Rodas, en una entrevista para El Telégrafo (2017), señaló que 1370 de las 2446 unidades en funcionamiento en la capital cometieron algún tipo de infracción: por irrespeto de paradas, rebasamientos indebidos, exceso de emisión de gases contaminantes, irrespeto de los límites de velocidad, incumplimiento de horarios, etc.

En febrero del 2018, el Diario El Comercio publicó un escrito en el cual detectaba los cuatro problemas principales del transporte en Quito. Entre estos se destacan la falta de cultura vial en la ciudadanía, demoras en políticas públicas, afectación al medioambiente y falta de un modelo empresarial eficaz (Carvajal, 2018). Sin embargo, durante todo el tiempo de negociaciones, siguen existiendo “emisiones contaminantes por los tubos de escape de las unidades, correteos en las vías, irrespeto a las señales y normas de tránsito y problemas en el trato directo con los usuarios” (Carvajal, El transporte público en Quito tiene cuatro problemas, 2018).

La reacción de los transportistas siempre ha sido manejada a través de la presión e incluso la violencia. En el actual período de alcaldía de Mauricio Rodas se han tomado medidas punitivas y sanciones a distintas cooperativas que participen en paralizaciones o vandalismo. También han abierto procesos de revocatoria de operación a tres operadoras y sanciones económicas del valor de \$ 3000 a 54 operadoras más. El alcalde ha expresado continuamente que la revisión de tarifas se realizará en el momento que se evidencie mejoras en la calidad de servicio (El Universo, 2017), aspectos que no han recibido respuesta por parte de los transportistas.



### **3. Quito: capital del caos vehicular**

En este capítulo se realizará un informe y análisis de la problemática evidenciada en las calles más transitadas de Quito en cuanto al tema de la aplicación de normas de convivencia e interacción social, y normas formales de circulación vial, así como también las reacciones y emociones colectivas puestas en práctica por los quiteños como consecuencia de dinámicas sociales que se han normalizado y generalizado en su conducta cotidiana. Con el objetivo de encontrar las razones por las cuales existen dificultades prácticas en el funcionamiento del transporte público en la ciudad, y en la movilidad urbana en general.

#### **3.1 Metodología del trabajo de campo**

El trabajo de campo fue realizado entre los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2018, en días aleatorios en los que se recorrió el hipercentro de la ciudad de Quito en busca de puntos de conflicto y roce social abundante. Se evidenció a partir de la observación no participante dinámicas de comportamiento, conductas generalizadas y normalizadas en el espacio de la movilidad y el tránsito, pero sobre todo comportamientos cercanos y específicos sobre la prestación y la utilización del servicio de transporte público masivo de pasajeros en buses de tipo convencional.

El esquema a partir del cual se abordaron los puntos de reflexión más importantes en la recolección de información estuvo establecido a partir de las categorías teóricas utilizadas en el primer capítulo sobre la interacción y convivencia cotidiana y, las emociones que generan los contextos en los individuos. En este sentido se operacionalizó la información de la siguiente manera:

1. La aplicación de normas básicas de interacción y convivencia en las calles de Quito (cercanía ecológica, propiedad, reivindicación del territorio temporal y permanente, etc.)
2. Los rituales que acompañan a las normas básicas de convivencia y facilitan la interacción fluida. Para saber si los individuos los utilizan o no al momento de transitar por Quito e interactuar unos con otros.
3. Clasificación de infracciones formales e informales evidenciadas en las calles de Quito.
4. Emociones y reacciones que acompañan a las dinámicas sociales y a los patrones de conducta en la ciudad.

Se tomó en cuenta especialmente al personal que brinda el servicio de transporte, los usuarios del mismo, y en general a los actores viales: conductores de vehículos particulares, peatones, ciclistas y motociclistas que comparten su espacio de movilidad con el transporte público. Los puntos a partir de los cuales se realizó el análisis giran en torno a la conducta, las reacciones de los individuos y la creación de patrones de comportamiento que en la actualidad constituyen y definen el espacio de movilidad y transporte en la ciudad de Quito.

La recolección de datos se realizó aproximándose a los objetos de estudio de manera discreta e introduciéndose en su rutina sin alterarla, se abordó los buses y recorrió la ciudad en ellos, de igual manera se recorrió a pie las calles del hipercentro de la ciudad, más específicamente: Av. Naciones Unidas, Av. Shyris, Av. 6 de Diciembre, Av. Eloy Alfaro y la Av. Amazonas, con un rango de movimiento desde la intersección entre la Av. Amazonas y Eloy Alfaro hasta el norte en la Av. Rio Coca.

Como herramienta principal se utilizó un diario de campo en el que se detalla todo lo evidenciado en los 15 días de observación participante, con la ayuda de fotografías y grabaciones que proporcionaron la evidencia para la redacción del informe de campo. Se intentó realizar entrevistas y conversaciones casuales con conductores y controladores de las unidades de transporte para obtener más información a través de su perspectiva, pero su disponibilidad fue limitada y sus reacciones no permitían un acercamiento adecuado para la recolección de datos válidos.

Cabe recalcar que los parámetros de evaluación en la clasificación a realizarse son variables dependientes la una de la otra y funcionan en conjunto. Por tanto no es posible verlas de manera separada pero se las puede tipificar por motivos de mayor organización al momento de realizar el informe. Es por esta razón que las conductas pueden repetirse y ser mencionadas más de una vez.

### **3.2 Aplicación del código de circulación y movilidad urbana en las calles de Quito**

En su teoría Goffman (1979) explica que la esfera pública es netamente interactiva, por eso el individuo, para desenvolverse de manera adecuada en la misma, debe desempeñar los papeles de unidad vehicular y unidad de participación.

En el campo de la movilidad y el transporte urbano, el individuo como unidad vehicular que se traslada sea en vehículos motorizadas o no, necesita de un código general de circulación por las calles para evitar el caos al momento de interactuar entre desconocidos que circulan en direcciones diferentes. Quito no es la excepción, el código de paso seguro por las calles está establecido en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y seguridad, documento en el que se detalla minuciosamente el actuar adecuado de las personas al momento de circular por la ciudad (ver anexo 1).

Como unidad de participación o unidad específica de la interacción, el individuo es netamente un ser social que convive con otros seres sociales y cumple un rol obligatorio para satisfacer sus necesidades y generar procesos. En el caso de la movilidad urbana, este rol es específicamente el de actor vial, y en el espacio del transporte público cumple el rol de usuario del servicio, o de personal que presta el servicio como conductor o controlador. El subcampo del transporte público no funciona aisladamente, sino que también se encuentra en permanente contacto con todos los demás actores viales como conductores de cualquier vehículo y peatones, es decir con otras unidades vehiculares y de participación que constituyen y definen a la esfera pública como tal.

Para lograr desenvolverse a partir de los roles designados socialmente en la esfera pública, el individuo debe hacer caso de ciertas pautas básicas universales de comportamiento en cualquier espacio público y trasladarlas al espacio de la movilidad urbana. Al aplicarlos, el individuo contribuye a minimizar la vulnerabilidad y aumentar la seguridad del entramado social al circular por las calles, permitiendo la fluidez y el orden social.

En este sentido existen características principales que establecen las pautas para lo considerado como adecuado al momento de interactuar y estar en contacto con otros individuos, estas características son las que luego definirán la lista de acciones y conductas a realizarse en sociedad: la proximidad ecológica y la reivindicación del territorio (espacio personal, recinto, turno, propiedad privada, etc.).

Como en toda ciudad, en Quito se han establecido señales visibles que permitirán la posibilidad de aplicación de las características anteriores como: vías de circulación unidireccionales y bidireccionales, señalización en cada cruce, aceras para los peatones, modalidades para rebasar evitando colisiones, un sistema de jerarquía que permite el paso preferencial a peatones o individuos en situación de vulnerabilidad, límites de

velocidad, señales de precaución, y señalan a la cortesía y empatía como aspectos primordiales para una circulación armónica, entre otros.

En cuanto a estas características básicas de convivencia (distancia ecológica y reivindicación de territorios y propiedades), en la observación de campo se detectó lo siguiente:

- Las unidades de transporte masivo de pasajeros han sido diseñadas con una capacidad máxima limitada de pasajeros que puedan transitar en su interior y gozar de sus servicios. De esta manera se pretende aumentar el nivel de comodidad individual en los asientos, respetar y aplicar la noción del radio ecológico de distancia permitida entre personas para no invadir el espacio personal y evitar roces incómodos o violentos entre individuos. De igual manera, el tener una cantidad límite de aforo evita el hacinamiento al interior del bus y permite una adecuada visibilidad para el conductor y posibilidad de maniobrar en caso de emergencia, evita la posibilidad de atracos, robos y acoso ya que no hay amontonamiento. En Quito, el 100% de las unidades observadas, especialmente en horas pico, se llenan aumentando el límite de su capacidad. La calidad del viaje pasa a segundo plano, y llegar rápido al destino es lo más importante sin importar las condiciones en las que esto suceda. La gente se traslada hacinada y acumulada al interior de las unidades. Este escenario resulta propicio para robos, manoseo, abusos y violencia sexual, roce inapropiado, o simplemente un espacio de evidente incomodidad.

- El calor al interior de los buses aumenta por el número de personas y han existido casos de desmayos y caídas de presión por la falta de oxígeno. La posibilidad de actuar frente a emergencias como estas o accidentes de tránsito también disminuye, ya que se limita la posibilidad de maniobrar de manera segura y adecuada.

- La distancia entre actores viales tampoco es respetada al momento de circular por las calles. Está reglamentado que cualquier vehículo debe permanecer a una distancia de 3 metros del vehículo que se encuentra adelante sin importar su tamaño. En las calles de Quito se evidencia que los vehículos guardan una distancia de centímetros entre sí y exigen rapidez para circular por las calles, motivo por el cual han sucedido roces de carrocerías e inclusive de accidentes de tránsito, ya que en circunstancias peligrosas no se tiene la

distancia adecuada para maniobrar. Acciones como estas son especialmente observadas al conducir las unidades de transporte público que utilizan su gran tamaño como herramienta de intimidación y así se abren paso en las vías. Por ende, es evidente que los principios de convivencia no son respetados, la propiedad privada y los territorios/espacios personales están amenazados constantemente al circular por las calles de Quito.

### **3.3 Rituales**

En espacios como el transporte público la interacción cara a cara es el tipo más común de contacto entre individuos que utilizan el servicio. Es por esto que es necesaria la utilización de rituales que permitan y reproduzcan conductas de paso seguro por las calles, para realizar estos rituales adecuadamente es necesario mantener distancia ecológica y respetar el espacio y la propiedad ajena con acciones que no resulten amenazantes hacia el otro, entre estos rituales se destacan los siguientes:

#### **3.3.1 Rituales de apoyo.**

Resulta evidente, y es de conocimiento universal, que al momento de ingresar a algún lugar, o hacer uso de algún servicio son necesarios rasgos de cortesía entre quienes prestan el servicio y quienes lo usan. En este sentido, los rituales de entrada, salida y rituales intermedios son primordiales al momento de interactuar: saludar al ingresar, despedirse al salir, agradecer por la prestación de un buen servicio, brindar comodidades al usuario y estar a disposición del mismo garantizando su seguridad y satisfacción, respetar el espacio y la independencia de cada individuo, etc., son rasgos de convivencia armónica y permiten la fluidez de circulación.

En las calles de Quito se evidenció que independientemente de hora o circunstancia el servicio de transporte público es excesivamente rápido y exige rapidez a sus usuarios. El personal de transporte público demanda al pasajero, potencial pasajero y actor vial en general, rapidez constante, elimina rituales genuinos de entrada y salida primordiales para la interacción y los reemplaza con nuevos rituales violentos como los siguientes:

- Al subir: con frases como “suba rapidito que me voy, apúrese, suba al vuelo, venga le ayudo a subir, pase rapidito para atrás que hay espacio, sostendrase duro que estoy atrasado, etc.”. El uso del diminutivo en las palabras o frases utilizadas por los quiteños es reconocida como el uso de un lenguaje

retórico romántico que suaviza el mensaje que se quiere emitir, en este caso objetivamente no se utiliza insultos ni agresiones verbales pero el contenido y el contexto en el que se las utiliza no representan una verdadera preocupación por la prestación de un servicio de calidad, ni por la comodidad del usuario.

- También se observaron gestos como: dar la mano y halar bruscamente para acelerar el paso de la subida, cargar a ancianos y niños que “retrasan” a los demás, pararse al final de la fila y empujar al resto para que suba rápido, hacinar a la gente dentro del bus, cerrar las puertas para empujar hacia adentro a los pasajeros y dejar afuera a otros, etc.

- Al bajar: con frases como “siga siga baje rápido, avise que va a bajar pues, aquí no voy a parar le dejo en la próxima parada, no se demore, baje al vuelo, etc.”. O gestos como halar a la gente desde afuera, cargar a las personas sin su petición ni consentimiento para bajar, no parar en todas las paradas sino en lugares aleatorios o donde resulta conveniente para “acortar camino”, acelerar antes de que bajen los pasajeros para apresurar el paso o no parar por completo, etc.

### **3.3.2 Rituales interpersonales.**

Los rituales interpersonales ayudan al establecimiento de límites y a evitar el cometimiento de infracciones internalizando patrones de conducta que expresan rasgos calificados por Goffman (1979) como de buena educación y buena voluntad hacia las personas.

Uno de los mecanismos en los que se hace presente este ritual es en la “ritualización de la solidaridad”, en actos como la galantería, empatía, cortesía y señales de no enfrentamiento que hacen que la convivencia se vuelva agradable y no amenazante. En la observación de campo se evidenció un total descuido de este ritual.

En horas de poca circulación vehicular, cuando las calles se encuentran prácticamente intransitadas hay *dos patrones de conducta* por parte de los transportistas:

- Circular a velocidades extremadamente bajas y detenerse por largos períodos de tiempo en paradas y también en lugares aleatorios debido a la posibilidad que dan las vías sin congestión y con pocos carros circulando por las mismas, o porque dentro de los horarios que deben cumplir los transportistas en ocasiones tienen ventanas de tiempo que quemar para llegar a su destino a la

hora determinada, la consecuencia es que al seguir este patrón de conducta se perjudica a los usuarios retrasando sus horarios personales y generando estrés.

- O lo contrario, circular rebasando los niveles máximos de velocidad poniendo en riesgo a los actores viales y evitando recoger y dejar pasajeros. La mayoría de las veces sucede que a diferencia de lo expresado en la viñeta anterior los transportistas se encuentran retrasados a cumplir sus horarios y recorren la ciudad extremadamente rápido para llegar a tiempo, motivo por el cual los pasajeros se sienten inseguros al interior del bus.

En horas pico, o de alto número de vehículos en las calles la conducta de los transportistas se evidencia como agresiva y egoísta, en este sentido se visualizó lo siguiente:

- Altos niveles de camaradería y evidente competencia entre unidades de transporte, desencadena actividades como las carreras de buses en horarios de trabajo, que a su vez tienen como principal objetivo el ridiculizar a otras unidades por llegar últimos a su destino o por no alcanzar a pasar los semáforos que se encuentran en amarillo ya que al perdedor le tocará parar cuando este cambie a rojo y el ganador continuará con el recorrido “sin retrasos”, ganar pasajeros y obtener mejor ingreso diario, o en su defecto cumplir con mejores tiempos de llegada al destino sin prestar un buen servicio en el trayecto.

- Controladores y conductores impulsan un servicio masivo con frases como: “atrás está vacío, en la fila de atrás entran 7, todavía hay espacio en las colchonetas, péguense que si alcanzan más, subirá de las gradas para poder cerrar la puerta [en caso de que la cierren], siga siga hacia atrás, vigilará que no le roben, etc.”. Es evidente que no se presta atención a la comodidad y seguridad del pasajero.

- Maniobras amenazantes en las vías por parte de los conductores, sobre todo en cruces, transversales, semáforos e intercambiadores. Frente a estas acciones los demás actores viales se reconocen como amenazados y en peligro por ende otorgan el derecho de vía a los buses, y únicamente expresan su descontento a través de insultos y el uso de la bocina.

- En otras situaciones la reacción de los actores viales externos son maniobras amenazantes y violentas como acelerar, cruzarse frente al bus, “botar el carro”, etc., expresando que su propósito es evitar estos abusos y reclamar

ellos su derecho de vía, el reclamar derecho de vía no puede ser visto como una petición de paso o permiso ya que más bien es una competencia por ocupar un espacio físico que resulta conveniente para la circulación de algún vehículo, este reclamo está basado completamente en la agresividad.

- La conducta del peatón en las calles de Quito es irreverente, su seguridad pasa a segundo plano y lo que buscan es exigir su derecho de vía poniendo la vulnerabilidad de su unidad vehicular (el cuerpo) como principal razón. Según las leyes de tránsito y movilidad urbana el peatón tiene preferencia por encima de cualquier vehículo y el ambiente hostil en el que se encuentra exige de él una conducta agresiva, o retraída y resignada que tampoco expresa rasgos de ser solidaria o empática.

- Al interior de las unidades existen asientos preferenciales para personas con alguna discapacidad, ancianos, niños o mujeres embarazadas, los asientos son utilizados por la mayoría de personas sin ningún cuidado de su verdadero propósito, y al momento que alguien ingresa a las unidades y califica para utilizar este espacio por lo general no se lo otorga o se cede el asiento luego de que quien lo necesita lo solicita de manera directa expresando su descontento. No existe una verdadera predisposición por hacer efectivos los rituales de solidaridad por más que estén redactados en papel o señalizados al interior de las unidades.

El derecho de vía que tanto se ha mencionado es reclamar un espacio público, en este caso las vías, como propias y exigir preferencia de paso por encima de otros en las mismas condiciones, es un acto de pura conveniencia. Al actuar de esta manera se elimina por completo la ritualización de la solidaridad y de la empatía.

### **3.3.3 Rituales de ratificación.**

Goffman (1979) los define como procesos a partir de los cuales los individuos reivindican cambios que permitan la fluidez de la vida pública y se adaptan a los mismos. También existe la posibilidad de que, en ciertos casos, se vea como correcto un acto que beneficia a pocos y perjudica a la mayoría, o, en su defecto, se los deja pasar aceptándolos.



Los procesos evidenciados en la observación de campo caen dentro de la segunda posibilidad de acción frente a cambios que en conjunto son considerados por los quiteños como amenazantes, pero la ciudadanía se adapta a los mismos y los reproduce, o simplemente los deja pasar:

- La intimidación que los vehículos de transporte público masivo descarga hacia los otros actores viales generan patrones de conducta de ambos lados. Frente a una conducta guiada por la conveniencia, los usuarios del transporte irrespetan de igual manera los lugares establecidos para recoger y dejar pasajeros, ya que saben que el bus “parará dónde sea”. De igual manera, prima la rapidez por llegar al destino, por lo que detalles como estos pasan desapercibidos pero contribuyen al caos vehicular.
- La conducta de los usuarios, dentro y fuera de las unidades de transporte, es permanentemente firme, agresiva e irascible. Esta conducta y normativa popular, al aproximarse a los servicios de transporte masivo concuerda, se acomoda y adapta a la conducta que se recibe por parte de controladores y conductores de los buses.
- Las personas se anticipan a la llegada de los buses en cualquier lugar por dos razones: Saben que el bus parará en cualquier lugar y tienen miedo de perderlo porque la unidad tampoco esperará su llegada, por eso aceptan y exigen paradas por fuera de los lugares predeterminados. En caso de que nunca pare, esperarán al siguiente que de seguro parará en cualquier lugar.
- También exigen como usuarios un servicio inmediato, independientemente del lugar en el que se encuentre como peatón, o del lugar por el que se encuentra transitando la unidad al estar subido en ella. Es así que existe un irrespeto mutuo de señalizaciones y normas de tránsito y seguridad vial.

La conveniencia sigue siendo un parámetro de conducta básico para subir y bajar de los buses, se continúa bajo un ambiente en alto nivel de estrés y no existe verdadera certeza del accionar mutuo, se actúa en el momento. De igual manera, el nivel de adaptación a cualquier tipo de conducta es alto únicamente por la premura de llegar al destino aceptando cualquier condición en el trayecto.

### 3.3.4 Encuentros imprevistos.

Este tipo de encuentros son específicos en los encuentros masivos de personas sobre todo al momento de movilizarse donde el contacto es inevitable y las condiciones no siempre son las mejores y las circunstancias de vulnerabilidad de los actores son mucho más probables. Los resultados de la observación de campo en este sentido fueron los siguientes:

- En lo que respecta a la seguridad de los pasajeros, también existe conflicto. Solicitar y conceder parada en lugares aleatorios, deteniéndose en el carril izquierdo o curvando bruscamente frente a otros vehículos para que la gente descienda del bus disminuye la seguridad vial de todos sus actores sin excepciones. El usuario desciende de un vehículo que ha frenado en la mitad de la vía con carros, aproximándose en todas las direcciones enfrentándose a un peligro potencial para peatones y usuarios del servicio, lo cual ha sido desencadenante de accidentes de tránsito.

- De igual manera, el potencial usuario de una unidad de transporte se aproxima a la misma peligrosa y rápidamente, ya que esta se ha detenido en la mitad de la calle en medio de otros vehículos en movimiento, y lo más probable es que más adelante no se detenga en la parada para recoger pasajeros, por tanto, el usuario se adapta y reproduce esta conducta.

- Las puertas establecidas para subir y bajar del bus son utilizadas aleatoriamente porque resulta sumamente complicado llegar a las mismas dentro a esta situación, el usuario actúa de la siguiente manera: La conducta observada es de trasladarse firme y agresivamente dentro del bus para poder encontrar un lugar y esperar la llegada al destino, luego, de la misma manera, necesita trasladarse en medio del tumulto para llegar hasta la puerta trasera y poder salir. Esta actuación sucede a través de un constante *display* de golpes, empujones, topeteos, y actos bruscos pero necesarios, invadiendo el espacio personal de los demás que obviamente se encuentra evadiendo el espacio personal de uno mismo.

- Si el pasajero está muy cerca a la puerta de entrada, prefiere esperar en ese sitio y no ingresar más a la unidad, por ende, prefiere descender por la puerta

de entrada ocasionando amontonamientos y dificultad para que suban más pasajeros. Si por alguna razón el personal de la unidad no permite el descenso por la puerta delantera, el usuario se arriesga a perder su parada hasta llegar hacia atrás debido a la congestión interna, ya que el conductor no suele esperar por tiempos prolongados para arrancar de nuevo. Esto sucede la mayoría de las veces observadas.

### **3.3.5 Rituales correctores**

Los rituales correctores funcionan a manera de remediaciones después de cometerse alguna infracción, sea esta formal o informal.

A lo largo del funcionamiento cotidiano de la movilidad en Quito se evidencia un alto nivel de infracciones y se observó un uso parcial de los rituales correctores ya que los actores viales solicitan remediaciones inmediatas de manera agresiva y a la defensiva, y lo que se recibe del infractor es exactamente lo mismo.

En el mejor de los casos, la ciudadanía, en la forma del usuario del servicio suele impartir quejas al interior del bus a través de insultos, gritos o empujones, el reclamo es para conseguir un servicio digno y de mejor calidad o disculpas luego de ocurridas las infracciones, la respuesta que reciben por parte del personal son de igual manera insultos, completo silencio, agresiones físicas o simplemente frases como “baje rápido y no pelee”, y ningún cambio en lo absoluto por lo que las conductas continúan de la misma manera.

En casos de infracciones formales frente a las cuales existen sanciones formales que hacen las veces de rituales correctores de acuerdo a lo establecido en la ley, se pudo observar la detención de una unidad de transporte por un agente de tránsito al ver que dicho vehículo transitaba a altas velocidades, el agente solicitó los papeles legales del vehículo y del conductor, dio una advertencia y se retiró. Es por esta situación y muchas otras similares observadas que se puede concluir que los mecanismos formales de control vehicular en las calles de Quito son flexibles y no ponen en práctica sanciones correctivas que eviten desviaciones de la norma.

### **3.4 Infracciones formales e informales**

El reconocimiento de infracciones de tipo formal o informal es necesario para evaluar el nivel de internalización de la norma y la conciencia del sujeto frente a sus actos debido a la propensión que tiene el ser humano por evadir normas en los momentos en que no son de su conveniencia y cuando no se encuentran frente al organismo de control.

Es importante entender que las infracciones van de la mano de rituales correctores formales que se encuentran escritos y plasmados en registros oficiales, en Ecuador están en documentos legales como la Constitución, la LOTTSV y la Ordenanza Municipal N°194 emitida en 2012 (Ver anexo 1), y permiten tanto el reconocimiento como la remediación de desviaciones de la norma a partir de penas, sanciones y multas.

En Quito se observaron las siguientes infracciones formales:

- Los vehículos de transporte público exceden constantemente los límites de velocidad en zonas urbanas y en las carreteras, es visible ya que existe señalización en las calles de la ciudad que establecen límites de entre 50 a 60 km/h y los vehículos los transgreden, los pasajeros sienten la velocidad a la que transita el bus ya que disminuye la posibilidad de equilibrarse en su interior, y los transportistas se ven obligados a reducir la velocidad bruscamente al encontrarse con alguna señalización que lo indique. Al exterior es visualmente constatable la velocidad a la que transitan las unidades de transporte al compararla con la de otros vehículos que transitan dentro de los límites permitidos.
- Los transportistas y los conductores privados evitan ceder el paso en lugares donde existe señalización específicamente para el paso de peatones o de vehículos que circulan en la dirección opuesta.
- Los vehículos observados no respetan la señalización de los semáforos y circulan a altas velocidades cuando la luz se torna amarilla, y la mayoría de unidades hacen caso omiso de la luz roja que obliga a detener el vehículo y siguen transitando, o en su defecto paran encima de pasos cebra, o en la mitad de los cruces.

- Los conductores rebasan imprudentemente y en lugares no permitidos. Los transportistas inclusive rebasan en las paradas de buses para evitar detenerse y recoger pasajeros, por ende circulan a niveles altos de velocidad y circulan por el carril izquierdo, obviando la norma que exige a las unidades de carga pesada permanecer en el carril derecho por motivos de seguridad vial y de sus pasajeros al momento de subir y bajar de las unidades, y para permitir la fluidez del tránsito liviano.

- En Quito se observaron las siguientes infracciones informales:

- Utilización de herramientas de intimidación por parte de los transportistas: el tamaño de la carrocería resulta suficiente para reclamar espacio y exigir derecho de vía, juegos de luces para apresurar a quienes estén al frente, acelerar y frenar constantemente a centímetros de distancia del carro más próximo para apresurarlo, gritos e insultos de los controladores, uso excesivo de la bocina, señales obscenas, etc.

- Al llenarse las unidades de transporte de la manera mencionada en líneas anteriores, siendo esto ya una infracción, el personal actúa de dos maneras: O bien cierran puertas bruscamente por detrás del último pasajero para obligarlo a entrar más, o dejan las puertas abiertas y únicamente piden que la gente “se agarre duro y empuje”. En un porcentaje mínimo de las unidades observadas se evidenció que el personal de transporte prohíbe la entrada a más pasajeros cuando esté ya ha desbordado su capacidad máxima.

- El estado de la carrocería de las unidades de transporte también es un factor importante para la calidad de prestación de servicio. La mayoría de los buses son viejos, la carrocería no se encuentra en buen estado, todas las piezas del cabezal emiten sonidos aturdidores y altos que hacen evidente su mal estado. Las ventanas de los buses en la mayoría de los casos no funcionan, es decir, no se abren ni se cierran con facilidad, por lo que la entrada de aire a la unidad es limitada, lo cual constituye un problema debido a la cantidad de gente que utiliza el servicio.

- Los asientos se encuentran en mal estado y no reciben el mantenimiento adecuado para prestar comodidad. De igual manera, el piso es resbaladizo y no proporciona un buen agarre antideslizante para poder movilizarse al interior de la unidad, y los tubos de agarre se encuentran sueltos, rotos, oxidados o son insuficientes. Las puertas tampoco están en buen estado, por lo que muchas

veces no se cierran adecuadamente, y tampoco se abren al apretar los botones; frente a esta situación, usuarios y controladores deben empujar para poder abrir y cerrar, a esto se suma la posibilidad de apertura accidental de las puertas y la caída, golpe o atropello de peatones, usuarios, etc.

- Tanto la velocidad de las unidades vehiculares como el estado de las carrocerías ocasionan frenazos repentinos y bruscos en las unidades haciendo más peligroso el viaje por dentro para los usuarios, y por fuera al estar en contacto con actores viales.

- Existe un uso excesivo de la bocina y por motivos equivocados, lo utilizan para intimidar y reclamar derecho de vía.

- Otro aspecto muy común que se observa en las calles de Quito y al interior de las unidades de transporte es el acoso a mujeres que transitan en calidad de peatones o conductores de otros vehículos utilizando la bocina, silbidos, besos volados, gritos, etc., obligándolas a regresar a ver para lanzar piropos obscenos.

- También la bocina es utilizada tanto por conductores profesionales o no profesionales como respuesta agresiva y aturdidora frente a equivocaciones o maniobras de otros actores viales, y de igual manera es excesivo. Por ejemplo, cuando un vehículo curva repentinamente en intersecciones sin previo aviso, cuando algún vehículo tarda más de lo esperado en arrancar al encontrarse en cualquier señal de pare o semáforo o al ceder el paso, cuando los vehículos se cruzan enfrente unos de otros, al frenar repentinamente, al encontrarse frente a peatones que cruzan las calles por la mitad de la vía o cuando cruzan sin tener luz verde, etc.

- El mantenimiento, cuidado y tiempo de vida útil de los accesorios de la carrocería que son diseñados para uso del cliente de las unidades están 50% en manos de los usuarios, y 50% en manos de las empresas de transporte para prestar un buen servicio, es un trabajo conjunto ya que el personal de transporte pone a disposición de la ciudadanía su carrocería que debería encontrarse en perfecto estado y los usuarios deben mantenerla de ese modo. Al interior de los buses es inevitable observar el poco o nulo cuidado por las instalaciones, asientos rayados, rotos y raspados, tornillos sueltos, ventanas rotas, chicles pegados, ventanas escupidas, basura en todos lados, etc. Esto es evidencia contundente de que no existe ningún respeto por la propiedad pública, o por los

servicios prestados a la ciudadanía. Es decir, el cuidado por la propiedad privada, pública y ajena es casi nulo por lo que no se permite una verdadera reivindicación del territorio, del espacio personal temporal y de los accesorios dentro de él.

- Las veces en las que existe un gran número de personas en las paradas es poco probable que se respete una fila de llegada o se suba en orden a la unidad, ya que muchas veces no existe un verdadero orden y subir a la unidad es motivo de competencia, maltrato y violencia entre pasajeros. Esta situación evita la posibilidad de reivindicación del territorio por turnos.

- Los usuarios del transporte ingresan a los buses con comida que emite olores escandalosos y perturban la tranquilidad y comodidad de los demás pasajeros, además es evidente la gran cantidad de basura arrojada al interior de las unidades y hacia el exterior.

### **3.5 Reacciones y emociones que acompañan a los patrones de conducta**

A partir de la perspectiva relacional de las emociones estudiada en el primer capítulo, podemos concluir que las emociones humanas se originan a partir de relaciones sociales o la falta de ellas. Por ende, los humanos, en calidad de sujetos sintientes reaccionan con emociones a acciones específicas producto de la interacción.

Hochschild (1979) indica en su teoría que el control social también se utiliza para el control de las emociones o *emotion management*, en este sentido existen normas emocionales que definen reacciones y sentimientos apropiados para cada contexto, su intensidad y duración. El ser humano moldea sus estados emocionales de acuerdo a lo deseable en cada contexto.

- El control de sentimientos está directamente relacionado con el control social, en este sentido si las desviaciones de conducta son aceptadas por el organismo que debe controlarlas y castigarlas, más aún serán aceptadas y reproducidas por la sociedad en su conjunto. Es por esta razón que en Quito se han normalizado las conductas agresivas como las únicas que permitirán “paso seguro” en las calles, y a la ira y la violencia como emociones necesarias para reclamar un espacio como propio y poder trasladarse para llegar al destino rápidamente. No existe necesidad de controlar, camuflar o cambiar los

sentimientos negativos, ya que en este contexto resultan adecuados y son utilizados por el grueso de la población.

Kemper (1978), establece a partir de la perspectiva interaccional que todas las relaciones sociales tienen estructuras y jerarquías basadas en el poder y status. El exceso o la falta de estos dos aspectos son los que desencadenan las emociones que corresponden a cada situación, emociones tales como el miedo y la ira al carecer o perder poder, la vergüenza y el orgullo tras valorarse desde la perspectiva del otro:

- Resulta evidente el poder que tiene el gremio del transporte en el espacio de la movilidad urbana, hacen visible el poder y la intimidación al ser grupos agresivos en su comportamiento cotidiano con la sociedad vial que los rodea, ya que al enfrentarse unos con otros por motivos de descontento o accidentes sancionables, los transportistas sacan a relucir mecanismos violentos para lograr salir rápidamente de cualquier aprieto. Por ejemplo, se evidenció que al generarse una disputa entre una unidad de transporte público y un vehículo privado los dos conductores en iguales condiciones descendieron de sus vehículos expresando su descontento a través de insultos y empujones, más adelante el controlador del bus descendió también del vehículo amenazando al conductor particular y explicando que al ser más en número podrían causarle daño y que únicamente se retirara para evitar peleas. Existen varios casos como estos en los que los transportistas generan un precedente de peligro intimidando a cualquiera que pretenda enfrentarse con ellos.

También las mismas emociones tales como miedo, ira, vergüenza y orgullo son reacciones resultantes de las nociones de placer o displacer que generan las situaciones específicas en los individuos. Al sentir placer o no, se emanan los primeros estímulos que desencadenan reacciones específicas en las personas.

- En Quito, los actores viales que se encuentran en contacto directo con las unidades de transporte público sienten displacer por la conducta de los transportistas al circular por las calles, una conducta agresiva, estresante y violenta. Por ende reaccionan de dos maneras: con miedo al sentir que carecen de poder y que son vulnerables frente a los mecanismos de intimidación y agresión que utilizan los buses, o más comúnmente con ira y agresión para enfrentarse a estos actores y ganar poder frente a ellos respondiendo a sus



amenazas o reproduciendo el patrón de agresividad. Esto sucede al enfrentarse cara a cara y al enfrentarse entre vehículos.

En este sentido se observó que, al interior de las unidades cuando los pasajeros están en desacuerdo con las acciones del personal de transporte o cuando sucede algún acontecimiento que genera ira en ellos sobre todo cuando la seguridad y comodidad del pasajero pasan a segundo plano, la manera de reaccionar o manifestar su descontento es al hablar desde el espacio en el que se encuentran quejándose con otros pasajeros buscando simpatizar con ellos o generar reacciones colectivas que hagan saber al personal de transporte que actuó de manera incorrecta bajo sus parámetros. De igual manera se evidenció que las veces en que las quejas son cara a cara el pasajero pasa por alado del controlador o del conductor balbuceando insultos o expresando el descontento pero de manera rápida y sin encarar a los transportistas, sino que camuflan sus reacciones para evitar enfrentamientos graves. También existe un considerable número de situaciones en las que algún pasajero se enfrenta directamente y discute con el personal de transporte, insultándose y hasta empujándose reproduciendo el patrón de agresividad, exigiendo un mejor trato sin lograr cambio alguno.

Kemper (1978) también hace énfasis en los agentes o actores de las situaciones. Un agente es reconocido como responsable de la acción, sea esta excesiva, adecuada o insuficiente. Si una persona es responsable, proyectará la emoción internamente, pero si el responsable es alguien más, sentirá la necesidad de proyectar la emoción hacia el exterior, especialmente si la acción es calificada como negativa se actuará punitivamente demandando correcciones y las emociones que se expresen serán negativas.

- En la observación de campo fue posible evidenciar dos agentes que la ciudadanía quiteña considera como responsables: los transportistas y los usuarios.

En conversaciones que suceden al interior de los buses se pudo escuchar que los usuarios del transporte establecen como responsables del servicio que se presta a los transportistas, expresando que ellos son quienes deberían cambiar su forma de actuar y respetar más al pasajero y a los otros carros. De la misma

manera son catalogados como irresponsables ya que al trasladar grandes cantidades de personas por día ellos son los encargados de velar por cada una de las vidas que llevan en las unidades de transporte. Además de que los usuarios establecen que ellos están pagando por un servicio y se merecen el mejor trato que se les pueda dar.

Al realizar la observación de campo también pude observar disputas entre los usuarios y el personal de transporte al discutir sobre el estado de los buses y el uso que se les da. En este sentido el personal establece como responsables del estado de las unidades a los usuarios, ya que ellos son quienes los utilizan y porque lo que pagan en calidad de pasaje no les alcanza para remodelar y reparar las unidades: “con lo que usted paga debería estar calladito y agradecer que se le está llevando”.

La satisfacción de necesidades, como la urgencia por trasladarse de un lugar a otro, únicamente es posible con la ayuda directa o indirecta de otros y, por ende, es necesaria la interacción. En las vías de Quito los roces sociales son negativos y generan estrés, ira y frustración. Estos sentimientos y emociones son generalmente expresados a través de la ira externa y desencadenan comportamientos agresivos. También la ira puede ser adaptativa y de auto-defensa frente al contexto social en el que se encuentra.

- El mundo de la movilidad en Quito funciona a partir del roce social agresivo. La dinámica quiteña para movilizarse, expresada en la sección anterior, aporta a la construcción de un ambiente de estrés, frustración e ira al momento de utilizar el servicio y movilizarse por la ciudad. La ira es resultado de sentimientos como el enfado, la furia, rabia e indignación que salen a flote frente a un espacio de interacción que promueve la amenaza y la agresión. En este sentido, el actor vial en las calles es presa del peligro y el estrés al sentirse amenazados en un espacio que únicamente debería satisfacer la necesidad de trasladarse, y hacerlo con fluidez, seguridad y armonía.

- La actitud de los actores viales en Quito es presa de constante y permanente alerta, ira al sentirse amenazados y en peligro, y estrés en todo el trayecto de movilidad al circular dentro o cerca de un bus, ya que no existe garantía ni anticipación de las maniobras que se realizarán, pero se espera y anticipa en lo posible que estas serán agresivas y a conveniencia, sucediendo

peligrosamente al azar. Sumando el estrés, la ira y el miedo por la posibilidad de perder el transporte, ya que es muy probable que no se detenga luego o en la parada legítima, que conduzca excediendo los límites de velocidad, realice maniobras peligrosas, etc.

## **Conclusiones**

La teoría de Goffman sobre la interacción nos ayuda a establecer pautas de investigación, variables observables a partir de las cuales se puede realizar un estudio objetivo y evaluar el comportamiento de los individuos en sociedad; pero la perfección y la satisfacción total del “deber ser” resultan imposibles de alcanzar completamente por el ser humano. Por este motivo es importante entender la dificultad de lograr un comportamiento simétrico y perfecto de todos los individuos que comparten un espacio y un contexto específico, sin obviar la necesidad universal de organización del ser humano en la esfera pública para lograr satisfacer sus necesidades, ya que la única manera de conseguirlo es a partir de la vida en sociedad, misma que no funcionaría adecuadamente si las dinámicas sociales son caóticas.

Si bien la investigación inició con el propósito de explicar las dinámicas de funcionamiento del transporte público, resulta ingenuo pensar que las dificultades prácticas de la movilidad recaigan en un solo actor vial (los transportistas), cuando la interacción social es específicamente la relación que existe entre individuos diversos y la mayoría de las veces desconocidos. Es así que luego de realizar la observación de campo se utilizó a todos los actores viales (peatones, conductores privados, conductores públicos profesionales, ciclistas, motociclistas, etc) como variables y factores relevantes al momento de evaluar y analizar la dinámica del transporte, ya que para realizar una investigación de carácter interaccionista no es posible ni enriquecedor analizar las partes por separado.

Las características principales que el sentido común esboza en los individuos se establecen a partir de conocimientos y creencias colectivas asumidas como lógicas y válidas dentro de una sociedad. Los ciudadanos quiteños, específicamente en el contexto del traslado y la movilidad urbana, reconocen diariamente a este espacio como agresivo y las conductas individuales que se desenvuelven dentro del mismo son reconocidas por los mismos individuos como una necesidad de reproducir el patrón de conducta agresiva para lograr sobrevivir en él y satisfacer la necesidad principal de movilizarse.

Este sentido común que los individuos expresan y practican al momento de trasladarse por la ciudad se alimenta de normas contextuales específicas en el ámbito jurídico y en el ámbito moral como ideales de comportamiento que se establecen en sociedad en espacios en los que el roce social es inevitable. Ahora, es necesario entender que las normas son únicamente variables de la interacción y no funcionan en la práctica como normas absolutas y únicas de comportamiento, la interacción social ha probado ser mucho más compleja y funciona a partir de situaciones, contextos, relaciones, reacciones, emociones, etc. de carácter diverso que no apuntan siempre hacia la misma dirección.

Las normas en sociedad tienen carácter coercitivo inminente y existe conocimiento colectivo de las mismas, pero su acatamiento y cumplimiento es parcial; es así que la responsabilidad individual y colectiva por el cumplimiento de normas se nubla y se moldea a partir de la conducta actual colectiva que genera escenarios en los que el comportamiento se contagia y reproduce. Es decir, el individuo observa lo que sucede a su alrededor, lo reconoce como válido y normal dentro de ese espacio y lo reproduce para encajar en la esfera pública en la que se encuentra. En este sentido cabe mencionar que el ser humano es altamente adaptativo; por ejemplo, cuando un ecuatoriano se traslada al extranjero a los Estados Unidos y maneja por las calles de sus ciudades debe acomodarse a los patrones culturales de comportamiento que evidencia día a día, y adoptar como suyas conductas colectivas de acuerdo al nivel de internalización de la norma que exista en ese lugar específico.

El patrón de pensamiento y conducta que tiene primacía en el comportamiento de los quiteños y que lidera los aspectos característicos del sentido común sobre la movilidad urbana es el de competencia permanente por el espacio y rapidez constante para trasladarse de un lugar a otro en la urbe. La observación realizada en el hipercentro de la ciudad contribuyó a evidenciar conductas intimidantes e irascibles que son utilizadas por los actores viales como herramientas y estrategias para conseguir movilizarse con rapidez y dejar atrás a otros actores viales que son considerados en su totalidad como obstáculos permanentes en el camino. Por ejemplo: insultos, carreras, utilizar el tamaño de la carrocería para ganar espacio y tiempo al movilizarse (característica que sin duda alguna otorga gran ventaja de movilidad a las unidades de transporte público que tienen gran tamaño), topeteos y empujones entre individuos, uso de la bocina, y sobre todo la ira y la expresión permanente de la ira como herramienta

que asegurará y otorgará espacio a quien utilice esta emoción para trasladarse por dentro de las unidades, y por fuera como actor vial.

Los transportistas son reconocidos por la ciudadanía como responsables de la prestación de un servicio deficiente, agresivo, violento y estresante. Es por esta razón que los demás actores viales se consideran a sí mismos únicamente como reaccionarios frente a las conductas negativas de los gremios del transporte público. No existe la noción de responsabilidad colectiva.

Uno de los aspectos que ha contribuido a la normalización y reproducción de las conductas quiteñas que resultan ser desviadas del ideal de orden y armonía, es la permanente inconformidad y resignación que presentan los usuarios del transporte público al denunciar o exigir corrección de algunos delitos considerados como graves dentro de la interacción de actores viales. En estos casos el organismo de control encargado de evaluar, sancionar y corregir desviaciones de conducta en el ámbito jurídico especialmente, resulta ser flexible y sobornable, lo cual hace difícil y casi imposible una verdadera internalización de la norma, un cambio de conducta y la remediación de equivocaciones y tampoco actuará como organismo preventor de delitos graves y accidentes mayores.

Ya que lo que se denuncia y cuestiona es la capacidad coercitiva del organismo de control, y debido a que han existido planes, políticas públicas y proyectos en miras de reforzar el aparato represor vial que no han remediado la conducta vial de los quiteños. Cabe cuestionarse si este es el camino adecuado mediante el cual se lograría el tan anhelado y parcial cambio solicitado por los actores viales que dependiendo del contexto y la situación se sienten perjudicados en las calles de Quito. O, es más bien un problema que se evidencia a partir de la ausencia de responsabilidad colectiva frente a las dinámicas agresivas y estresantes reproducidas y normalizadas en la capital.

La galantería sucede cada vez menos, ya que los quiteños lo evidencian como atribución directa de características de debilidad física a quien se lo aplica u otorga, no como ritualización de solidaridad ni aplicación de normas morales. También, es vista como una ventaja momentánea que se otorga al otro que muchos no están dispuestos a ceder a alguien más.

Aquí existe conexión directa con lo mencionado anteriormente sobre el conocimiento de la norma. Los individuos inmersos en el contexto de la movilidad en calidad de actores viales y usuarios del servicio de transporte conocen las reglas a seguir como ideales de paso seguro para movilizarse, ya que además de que existen cursos y capacitaciones, la información se despliega cotidianamente en las calles y más aún en redes sociales de seguridad y justicia vial, también existen organismos estatales que controlan su cumplimiento, pero la conducta colectiva resulta tener gran influencia y se ancla de manera más efectiva en el comportamiento individual.

Es por esto que basándose en la observación de campo, se evidencia que en Quito existe conocimiento sobre rituales considerados como negativos y reconocidos como tales cuando se aplican a un individuo o a miembros de su círculo más cercano; pero cuando este mismo individuo los aplica, los reconoce como positivos, necesarios y normales para lograr movilizarse y existir en el espacio. Es así que todas las dinámicas de movilidad son utilizadas por los quiteños como rituales de apoyo (desviados de la definición inicial de Goffman) que justifican y ratifican la interacción social oficial quiteña al movilizarse, expresadas como actividades que permiten la movilidad y dan primacía a la constante reproducción del ambiente hostil actual.

Así, en Quito el nivel observado de internalización de la norma es bajo y el cumplimiento de parámetros legales sucede rara vez por individuos que lo que buscan es destacarse por fuera de lo “normal” y actuar a partir de los ideales morales y jurídicos del bien común, sobre todo al estar en presencia directa del organismo controlador, como por ejemplo frente a los agentes de tránsito. Mientras que en situaciones regulares prima la competencia por el espacio y las necesidades individuales que establecen en los individuos el pensamiento de que todos los actores viales, en vez de formar parte de un espacio interactivo, son sujetos aislados que obstaculizan y entorpecen el camino.

La sociología de las emociones reconoce a las mismas como sentimientos sociales condicionados por la cultura, y que se aprenden mediante procesos de socialización y de acuerdo al locus de enunciación de la persona y al contexto social en el que se encuentra, que obligan al individuo a adoptar prácticas y reproducirlas cotidianamente. Por ende, las emociones se vinculan de manera directa con las dinámicas de interacción social cotidiana, con las relaciones sociales en sí mismas.

La ira es la emoción más común evidenciada en las calles de Quito, de ella devienen la frustración, la agresión y la violencia como actitudes necesarias para trasladarse y movilizarse, y su representación en este contexto específico no está sujeto al ideal de control emocional expresado por Hochschild (1979), sino que la expresión de estas emociones calificadas como negativas son ahora herramientas que otorgan paso seguro en las calles de Quito. En este sentido cabe utilizar el término *road rage* forjado por Lupton (2002) para definir las dinámicas agresivas y de tensión que se evidencian en las calles de las urbes en conductas automovilísticas.

El *road rage*, tal como fue planteado, es expresado como una dinámica peligrosa en las calles, como conductas agresivas que generan displacer en otros individuos que de igual manera reaccionan con ira y violencia. Deborah Lupton (2002) establece que por la complejidad del ser humano y su vida en sociedad, todos los individuos son propensos a ser *road ragers* y a sentir cualquier tipo de emociones que responden a situaciones específicas. En Quito se evidencia diariamente al *road rage*, pero no como reacción aislada que sucede únicamente frente a situaciones aleatorias eventuales, sino como dinámica normalizada y permanente de paso cotidiano, utilizada como la herramienta más eficaz que permite defender, ganar, arrebatar y reclamar espacio en carretera y asegura la circulación rápida de vehículos y actores viales por las calles de la ciudad.

Los quiteños entran también bajo el parámetro de Lupton de ser *road ragers* y de estar propensos a sentir cualquier tipo de emociones como respuesta a situaciones y contextos. Con la diferencia de que en Quito salirse de lo normal es no actuar como *road rager* y acatar los ideales normativos del orden y la armonía social.

Los sentimientos y reacciones expresan el permanente descontento colectivo de los ciudadanos de Quito por cómo se manejan las dinámicas de interacción vial y por la manera en la que funciona el sistema de circulación vial, sobre todo en cuanto al transporte público, lo cual da a entender que las pautas de comportamiento que se han normalizado hasta la actualidad no son las deseables para los ojos del individuo quiteño y no generan ambientes en los que se sienta cómodo ni seguro, pero para el quiteño es la única manera eficiente de movilizarse por las calles inclusive expresando este constante descontento. Y se establecen en el grueso de la población como “cultura quiteña” que



por ende para los quiteños no estaría sujeta a cambios, sino que habría que adaptarse a ella.

Por tanto es evidente que los individuos como actores viales a través de su comportamiento punitivo y agresivo, solicitan extraoficialmente un cambio articulado de conducta que redefina las prácticas actuales de movilidad vial teniendo como referencia las normas viales establecidas para el Distrito Metropolitano de Quito, y las normas básicas de convivencia universales que se mencionan en la teoría de Goffman (1979), ya que a partir de las mismas dejarán de existir escenarios propensos a juzgarse negativamente por los actores de sus dinámicas. Pero, los mismos individuos que lo solicitan tienden a pasar por alto aspectos indispensables de la vida en sociedad como la responsabilidad individual y colectiva que lograría un cambio articulado de pensamiento y conducta social.

## Bibliografía

- A.E.U.B. (2017). Reestructuración de la Red de Transporte Público de Pasajeros del Distrito Metropolitano de Quito. Quito: *Administración General Municipio del Distrito Metropolitano de Quito*.
- Bericat, E. (2000). La Sociología de la emoción y la emoción en la Sociología. *Revista de Sociología*, 62, 145-176.
- Carvajal, A. (16 de Febrero de 2018). El transporte público en Quito tiene cuatro problemas. *El Comercio*. Recuperado de <https://www.elcomercio.com/actualidad/transporte-quito-problemas-movilidad-pasajeros.html>
- Carvajal, A. (09 de Febrero de 2018). La compensación para el transporte fue aprobada en Quito. *El Comercio*. Recuperado de <https://www.elcomercio.com/actualidad/compensacion-transporte-quito-metro-tarifa.html>
- Chauvin, J. P. (2007). *Conflictos y gobierno local. El caso del transporte urbano en Quito*. Quito: Flacso.
- Dannefer, W. D. (1977). Driving and Symbolic Interaction. *Sociological Inquiry*, 47 (1), 33-38.
- Durkheim, E. (1982). *Formas elementales de la vida religiosa*. Madrid, España: Akal.
- Durkheim, E. (2004). *El Suicidio*. Madrid, España: Losada
- El Telégrafo. (23 de Marzo de 2018). Taxistas en Quito anuncian movilización para el lunes 26 de marzo. *El Telégrafo*. Recuperado de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/quito/1/taxistas-anuncian-movilizacion-el-lunes-26-de-marzo>
- Fine, G. A., & Manning, P. (2003). Erving Goffman. En G. Ritzer (ed.), *The Blackwell Companion to Major Contemporary Social Theorists* (págs. 34 - 62). Maryland: Blackwell Publishing.
- García, A. (14 de Noviembre de 2017). Diariamente los agentes fedatarios revisan el mejoramiento de la calidad del servicio en 150 buses, según la AMT. *El Comercio*. Recuperado de <https://www.elcomercio.com/actualidad/fedatarios-revisan-servicio-quito-buses.html>
- Goffman, E. (1979). *Relaciones en público*. Madrid: Alianza.
- Guarderas, A. B. (2014). *Informe de Gestión 2009 - 2014*. Quito: Imprenta Editorial Ecuador.
- Hochschild, A. (1979). Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *American Journal of Sociology*, 85 (3), 551-575.

- Instituto de la Ciudad. (11 de Diciembre de 2017). La gestión del transporte público en el Distrito Metropolitano de Quito. Entre una tarifa justa y un servicio de calidad. *Instituto de la Ciudad Quito*. Recuperado de <http://www.institutodelaciudad.com.ec/coyuntura-sicoms/181-la-gestion-del-transporte-publico-en-el-distrito-metropolitano-de-quito-entre-una-tarifa-justa-y-un-servicio-de-calidad.html>
- Kemper, T. (1978). *A Social Interactional Theory of Emotions*. New York: Jhon Wiley and sons Inc.
- Ley N° 1. Registro Oficial Suplemento 398 Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, Ecuador, 31 de Diciembre de 2014.
- Lupton, D. (2002). Road rage: Drivers' understandings and experiences. *Journal of Sociology*, 38 (3), 275 - 290.
- Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. (2018). Quito por temas: Movilidad. *Alcaldía de Quito*. Recuperado de: <http://www.quito.gob.ec/index.php/quito-por-temas/movilidad>
- Ordenanza Metropolitana N° 194. Quito, 14 de Marzo de 2012.
- Pérez Nieto, M., Redondo Delgado, M., & León, L. (2008). Aproximaciones a la emoción de ira: de la conceptualización a la intervención psicológica. *Revista electrónica de Motivación y Emoción*, 6 (28), 1-19
- Secretaría de Movilidad. (2018). La Institución: Entidades adscritas. *Municipio de Quito*. Recuperado de: <http://www.secretariademovilidad.quito.gob.ec/>
- Weber, M. (1964). *Economía y Sociedad*. México DF: Fondo de Cultura Económica.
- Zamora, R. L. (2012). Introducción a la Sociología de las Emociones. *Revista Universidad de Guadalajara*, 18. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/81767115/Introduccion-a-La-Sociologia-de-Las-Emociones>

## **Anexo 1: Base legal de movilidad Vial en Ecuador**

La Constitución: En el Art. 3941 establece que

“el Estado garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, sin privilegios de ninguna naturaleza. La promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioritarias. El Estado regulará el transporte terrestre, aéreo y acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias”. (Montecristi, 2008)

Ley Orgánica de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial (LOTTTSV): sobre la gestión operativa del servicio de transporte la ley establece en el Artículo 54 numeral 2 que

“la prestación del servicio de transporte atenderá a los siguientes aspectos: La protección y seguridad de los usuarios, incluida la integridad física, psicológica y sexual de las mujeres, hombres, adultos mayores, adolescentes, niñas y niños; La eficiencia en la prestación del servicio; La protección ambiental; y, La prevalencia del interés general por sobre el particular”. (LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL, 2014)

También el artículo 56, dice que “el servicio de transporte público podrá ser prestado por el Estado, u otorgado mediante contrato de operación a compañías o cooperativas legalmente constituidas”. (LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL, 2014)

En el Art. 48 menciona que:

“En el transporte terrestre, gozarán de atención preferente las personas con discapacidades, adultos mayores de 65 años de edad, mujeres embarazadas, niñas, niños y adolescentes, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de esta Ley. Se establecerá un sistema de tarifas diferenciadas en la transportación pública en beneficio de niñas, niños y adolescentes, personas con discapacidad, adultas y adultos mayores de 65 años de edad.” (LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL, 2014)

En la LOTTTSV existe reglamentada la administración de sanciones e infracciones operativas de primera, segunda y tercera clase para las Operadoras de transporte terrestre, artículos 80, 81 y 82:

“Art. 80.- Infracciones de Primera Clase.- Constituyen infracciones de transporte de primera clase, y serán sancionadas con multa de cuatro remuneraciones básicas unificadas del trabajador en general, las siguientes: 1. El incumplimiento de las estipulaciones contractuales suscritas por parte del operador, en cuanto no constituya una infracción más grave; 2. No atender en un plazo máximo de 96 horas los reclamos presentados por escrito por los usuarios a las operadoras sobre incumplimiento de las frecuencias otorgadas por la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; 3. Las operadoras que para el cumplimiento de sus fines, importen, fabriquen, distribuyan o vendan vehículos, partes o piezas, y no cumplan con las especificaciones técnicas y los permisos correspondientes establecidos por el Instituto Ecuatoriano de Normalización, Ministerio de Industrias y Competitividad, Ministerio del sector del transporte y la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; 4. Las operadoras que se dediquen a la venta de partes o piezas de vehículos, y que no dispongan del certificado de homologación; 5. No acatar las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales vigentes o las que norme la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; 6. Proveer a la Comisión Nacional o a las Comisiones Provinciales de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, información inexacta o incompleta sobre aspectos de los títulos habilitantes, frecuencias y rutas; 7. La falta de pago de derechos y contribuciones, en los plazos estipulados; 8. No proveer información solicitada por la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial que sea necesaria para que este Organismo pueda ejercer sus funciones, de planificar, evaluar, regular las actividades de transporte; 9. No proporcionar a los usuarios los términos y condiciones de prestación del servicio establecido por la operadora en los documentos que suscriba con la Comisión Nacional o la Comisión Provincial correspondiente, títulos habilitantes, contratos, permisos de operación, las frecuencias y rutas; 10. No llevar contabilidad de costos separada de los servicios que presta la operadora; 11. Las operadoras, que no cumplan con

las normas de protección ambiental y de contaminación de ruido estipuladas por la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, o los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, Metropolitanos y Regionales, en el ámbito de sus competencias.

Art. 81.- Infracciones de Segunda Clase.- Constituyen infracciones de transporte de segunda clase, que serán sancionadas con multa de seis remuneraciones básicas unificadas del trabajador en general, las siguientes: 1. Reincidir en el período de un año, de una misma infracción de primera clase; 2. Incumplir las disposiciones legales y contractuales, referentes a los contratos, autorizaciones y permisos de operación, salvo casos de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente comprobados por la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; 3. El uso de contratos de adhesión no aprobados ni inscritos en la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; 4. Realizar la conexión de rutas en términos o condiciones distintas a las establecidas por la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y/o los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Municipales y Metropolitanos, en el ámbito de sus competencias; 5. Cobrar por la prestación de servicios de los operadores, tarifas superiores a las reguladas por la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, o a las establecidas en los contratos de operación; 6. Incumplir las condiciones establecidas en los planes operacionales; 7. El acuerdo entre varios operadores que tenga como objeto el restringir o distorsionar la competencia, influir arbitrariamente en los precios, el reparto total o parcial de rutas y frecuencias, o la concertación en procesos competitivos que se lleven a cabo de conformidad con esta Ley; sin perjuicio de las acciones legales que por competencia desleal se puedan iniciar; 8. Los acuerdos entre operadores, que tengan por objeto impedir o limitar el uso de determinados vehículos que no estén descritos en el Reglamento y para este tipo de transporte; 9. Efectuar publicidad ofreciendo servicios de transporte y carga distintos a los autorizados o permitidos; 10. La utilización de frecuencias sin contar con los permisos, evaluaciones técnicas y certificaciones; 11. Impedir u obstaculizar la supervisión, control y evaluación en los operadores por parte de la Comisión

Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de conformidad con la Ley; 12. El cobro de servicios no utilizados por el usuario.

Art. 82.- **Infracciones de Tercera Clase.-** Constituyen infracciones de transporte de tercera clase, que serán sancionadas con multa de ocho remuneraciones básicas unificadas del trabajador en general las siguientes: 1. Reincidir en el período de un año, en la comisión de una misma infracción de segunda clase; 2. La prestación de servicios que no correspondan al objeto del contrato de operación, autorización, permiso o licencias, frecuencias o rutas que no se les haya asignado conforme a la Ley; 3. Las operadoras o los propietarios de los vehículos de transporte terrestre que incumplan la obligación de afiliarse al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) a los conductores y oficiales que laboran en sus unidades, sin perjuicio de las demás acciones legales a que hubiere lugar; 4. Las operadoras de transporte público que no mantengan una caja común para los ingresos que obtengan del desarrollo de las actividades de transporte para las cuales estén autorizadas; 5. Los que realizaren operaciones clandestinas de servicios y transportación, en cualquiera de sus modalidades; 6. Contravenir lo establecido en la presente Ley respecto de garantizar el trato no discriminatorio en la prestación de los servicios de transporte a niños, adultos mayores de 65 años de edad y personas con discapacidad; 7. Interrumpir o suspender, sin causa justificada, la prestación de servicios de operadores.” (LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL, 2014)

Para aplicar dichas sanciones en la Sección II de la LOTTTSV Artículo 83 se estipula que:

“Las sanciones por infracciones en contra de las operadoras que contempla este capítulo, serán impuestas por el Director Ejecutivo de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial o su delegado, quien podrá intervenir la operadora, revocar el contrato, permiso o autorización de operación o deshabilitar temporal o definitivamente la unidad autorizada por el título habilitante bajo responsabilidad de quien cometió la infracción, de acuerdo a la gravedad de la falta, la flagrancia y el interés público comprometido, de conformidad al procedimiento establecido por el

Reglamento correspondiente, garantizando las normas del debido proceso previstas en la Constitución de la República del Ecuador.” (LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL, 2014)

En cuanto a normas de tránsito y seguridad vial como tales, la LOTTTSV contiene artículos detallados sobre el comportamiento esperado en carretera y el acatamiento de disposiciones a todas las personas en calidad de: peatones, pasajeros, ciclistas, motociclistas o conductores de cualquier vehículo que utilicen las vías de tránsito, de esta manera se establece que:

“Art. 88.- En materia de tránsito y seguridad vial, la presente Ley tiene por objetivo, entre otros, los siguientes: a) La organización, planificación y regulación de la movilidad peatonal, circulación, seguridad vial, uso de vehículos a motor, de tracción humana, mecánica o animal, y la conducción de semovientes; b) La prevención, reducción sistemática y sostenida de los accidentes de tránsito y sus consecuencias, mortalidad y morbilidad; así como aumentar los niveles de percepción del riesgo en los conductores y usuarios viales; c) El establecimiento de programas de capacitación y difusión para conductores, peatones, pasajeros y autoridades, en materia de seguridad vial, para la creación de una cultura y conciencia vial responsable y solidaria; d) La formación de conductores; e) El establecimiento de ciclos de capacitación continua para la actualización de conocimientos, adaptación a los cambios en el tránsito vial, evaluación de las condiciones mentales, psicosenométricas y físicas de los conductores; f) El sostenimiento económico de las actividades relacionadas con el tránsito y seguridad vial; g) Disponer la implantación de requisitos mínimos de seguridad para el funcionamiento de los vehículos, de los elementos de seguridad activa y pasiva y su régimen de utilización, de sus condiciones técnicas y de las actividades industriales que afecten de manera directa a la seguridad vial; h) La reducción de la contaminación ambiental, producida por ruidos y emisiones de gases emanados de los vehículos a motor; así como la visual ocasionada por la ocupación indiscriminada y masiva de los espacios de la vía pública; i) La tipificación y juzgamiento de las infracciones al tránsito, los procedimientos y sanciones administrativas y judiciales; y, j) El establecimiento de programas de aseguramiento a los ciudadanos, atención a víctimas, rescate de accidentados y mejora en los servicios de auxilio.” (LEY



## ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL, 2014)

En el libro cuarto de la LOTTTSV perteneciente a la prevención se destacan normativas generales de seguridad al momento de circular en carretera:

“Art. 181.- Los usuarios de la vía están obligados a comportarse de forma que no entorpezcan la circulación, ni causen peligro, perjuicios o molestias innecesarias a las personas, o daños a los bienes. Queda prohibido conducir de modo negligente o temerario. Los conductores deberán estar en todo momento en condiciones de controlar el vehículo que conducen y adoptar las precauciones necesarias para su seguridad y de los demás usuarios de las vías, especialmente cuando se trate de mujeres embarazadas, niños, adultos mayores de 65 años de edad, invidentes u otras personas con discapacidades.

Art. 182.- No se podrá conducir vehículos automotores si se ha ingerido alcohol en niveles superiores a los permitidos, según las escalas que se establezcan en el Reglamento; ni sustancias estupefacientes, narcolectivos y psicotrópicas (...). A igual control están obligados los usuarios de las vías cuando se hallen implicados en algún accidente de tránsito.

Art. 183.- Los usuarios de las vías están obligados a obedecer las normativas, reglamentaciones viales, indicaciones del agente de tránsito y señales de tránsito que establezcan una obligación o prohibición, salvo circunstancias especiales que lo justifiquen.” (LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL, 2014)

Sobre la educación y capacitación sobre seguridad vial se otorga gran importancia a escuelas de conducción, a la capacitación regular y conocimiento generalizado de las normas de tránsito y comportamiento en carretera para todos los usuarios de las vías de desplazamiento, entre las más relevantes y necesarias en el Art. 185 se encuentran

“a) Reducir de forma sistemática los accidentes de tránsito; b) Proteger la integridad de las personas y sus bienes; c) Conferir seguridad en el tránsito peatonal y vehicular; d) Formar y capacitar a las personas en general para el uso correcto de todos los medios de transporte terrestre; (...) f) Procurar la disminución de la comisión de las infracciones de tránsito; (...) h) ***Difundir, por***

***los medios de comunicación, los principios y normas generales de señalización universal y comportamiento en el tránsito;*** i) Garantizar la capacitación permanente para el mejoramiento profesional de docentes, instructores, agentes de control y conductores; (...) k) Salvaguardar la integridad física y precautelar los derechos de niños, niñas y adolescentes, con discapacidad y demás grupos vulnerables; l) Promover el respeto a los derechos humanos, eliminando toda forma de discriminación, y generar un trato inclusivo de niños, niñas, adolescentes, mujeres, adultos mayores de 65 años de edad y con discapacidad, y demás usuarios de las vías.” (LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL, 2014)

Los peatones y pasajeros en calidad de actores y usuarios de las vías están sujetos a los siguientes deberes y derechos en la vía pública:

Como peatones:

“Art. 198.- Son derechos de los peatones los siguientes: a) Contar con las garantías necesarias para un tránsito seguro; b) Disponer de vías públicas libres de obstáculos y no invadidas; c) Contar con infraestructura y señalización vial adecuadas que brinden seguridad; d) Tener preferencia en el cruce de vía en todas las intersecciones reguladas por semáforos cuando la luz verde de cruce peatonal esté encendida; todo el tiempo en los cruces cebra, con mayor énfasis en las zonas escolares; y, en las esquinas de las intersecciones no reguladas por semáforos procurando su propia seguridad y la de los demás; e) Tener libre circulación sobre las aceras y en las zonas peatonales exclusivas; f) Recibir orientación adecuada de los agentes de tránsito sobre señalización vial, ubicación de calles y nominativas que regulen el desplazamiento de personas y recibir de estos y de los demás ciudadanos la asistencia oportuna cuando sea necesario.

Art. 199.- Durante su desplazamiento por la vía pública, los peatones deberán cumplir lo siguiente: a) Acatar las indicaciones de los agentes de tránsito y las disposiciones que se dicten; b) Utilizar las calles y aceras para la práctica de actividades que no atenten contra su seguridad, la de terceros o bienes; c) Abstenerse de solicitar transporte o pedir ayuda a los automovilistas en lugares inapropiados o prohibidos; d) Cruzar las calles por los cruces cebra y pasos

elevados o deprimidos de no existir pasos cebra, cruzar por las esquinas de las intersecciones; e) Abstenerse de caminar sobre la calzada de las calles abiertas al tránsito vehicular; f) Abstenerse de cruzar la calle por la parte anterior y posterior de los automotores que se hayan detenido momentáneamente; g) Cuando no existan aceras junto a la calzada, circular al margen de los lugares marcados y, a falta de marca, por el espaldón de la vía y siempre en sentido contrario al tránsito de vehículos; h) Embarcarse o desembarcarse de un vehículo sin invadir la calle, sólo cuando el vehículo esté detenido y próximo a la orilla de la acera; i) Procurar en todo momento su propia seguridad y la de los demás.

Art. 200.- Las personas con discapacidad, movilidad reducida y grupos vulnerables gozarán de los siguientes derechos y preferencias: a) En las intersecciones, pasos peatonales, cruces cebra y donde no existan semáforos, gozarán de derecho de paso sobre las personas y los vehículos. Es obligación de todo usuario vial, incluyendo a los conductores ceder el paso y mantenerse detenidos hasta que concluyan el cruce.” (LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL, 2014)

Como pasajeros del transporte público:

“Art. 201.- Los usuarios del servicio de transporte público de pasajeros tienen derecho a: a) Ser transportados con un adecuado nivel de servicio, pagando la tarifa correspondiente; b) Exigir de los operadores la observancia de las disposiciones de la Ley y sus reglamentos; (...) d) Denunciar las deficiencias o irregularidades del servicio de transporte de conformidad con la normativa vigente; e) Que se respete las tarifas aprobadas, en especial la de los niños, estudiantes, adultos mayores 65 años de edad y personas con discapacidad.

Art. 202.- Los usuarios o pasajeros del servicio de transporte público tendrán las siguientes obligaciones: a) Abstenerse de utilizar el servicio de transporte público cuando su conductor se encuentre con signos de ebriedad, influencia de estupefacientes o psicotrópicos; b) Abstenerse de ejecutar a bordo de la unidad, actos que atenten contra la tranquilidad, comodidad, seguridad o integridad de los usuarios o que contravengan disposiciones legales o reglamentarias; c) Exigir la utilización de las paradas autorizadas para el embarque o desembarque de pasajeros, y solicitarla con la anticipación debida; d) Abstenerse de ejecutar o

hacer ejecutar actos contra el buen estado de las unidades de transporte y el mobiliario público; e) En el transporte público urbano ceder el asiento a las personas con discapacidad, movilidad reducida y grupos vulnerables; f) No fumar en las unidades de transporte público; g) No arrojar desechos que contamine el ambiente, desde el interior del vehículo.” (LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL, 2014)

Reglamento de la LOTTTSV: de manera más general en la Ley Orgánica Art 3 y Art. 40 se establece que el servicio de transporte debe ser realizado en condiciones de responsabilidad, eficiencia, seguridad, universalidad, accesibilidad, comodidad, calidad, estandarización y medio ambiente. Estos resultan ser indicadores a revisar al momento de evaluar la calidad.

Ordenanzas Municipales: La Ordenanza Metropolitana No. 194, establece en el Art 1. Al:

“Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros (SMTTP) como el conjunto de componentes y/o elementos que, interrelacionados y en el marco del ordenamiento jurídico nacional permiten al D.M.Q. garantizar y proveer a sus vecinos, vecinas y visitantes, por gestión directa o delegada, el servicio de transporte público colectivo y/o masivo de pasajeros en condiciones de responsabilidad, universalidad, accesibilidad, comodidad, continuidad, seguridad y calidad dentro de su territorio.” (Quito, 2012)

## **Anexo 2: Guía de observación no participante**

### **Actores viales en conjunto:**

- Nivel de internalización de las normativas legales y morales sobre conducción y reacción emocional de los individuos:
1. Fluidez del tránsito en horas pico, contrastado con horas menos concurridas, o si a todo momento existe congestión vehicular.
  2. A partir de gestos, y reacciones en carretera ver si este espacio es propicio para la generación de estrés e ira al circular por la carretera, como conductor, y como peatón.
  3. Aplicación de rituales de interacción al estilo de Goffman, o evidencia de dinámicas distintas.
  4. Momentos claves en los que se siente ira al movilizarse en general.
  5. Cualquier tipo de situación de conflicto, leve o grave.
  6. Evidenciar momentos de vulnerabilidad e inseguridad en temas como acoso y atracos.
  7. Utilización de estrategias de paso.
  8. Frecuencia y uso de bocinas ya que es un indicador para saber si se acatan normas de tránsito, si hay niveles de estrés y enojo.
  9. Uso adecuado de direccionales y luces.
  10. Aplicación de la cortesía al momento de conducir, y también entre pasajeros y peatones, esto hablaría del nivel de armonía en las calles, y si existe tal cosa o no.
  11. Sentimiento y expresión de la Ira como emoción principal para evidenciar dinámicas generalizadas en las calles de Quito.

### **Personal de transporte público y usuarios:**

- Nivel de internalización de las normativas legales y morales sobre conducción y reacción emocional de los individuos:
1. Evaluar la calidad de atención brindada por parte de cobradores y conductores del transporte público, hacia los pasajeros.
  2. Evaluar la relación externa que tienen conductores y cobradores con otros conductores y vehículos, así como peatones por fuera del transporte público que manejan.
  3. Momentos de roce social entre pasajeros y quienes prestan el servicio.
  4. Sentimientos de apuro y adaptación a situaciones dentro del transporte público: paradas aleatorias, muy poco tiempo para subir y bajar del bus, presión interna y externa por moverse con rapidez.
  5. Evaluar situaciones en las que exista riesgo y vulnerabilidad de salir perjudicado o herido en el peor de los casos, al bajar o subir del bus, al cruzar la calle, al

conducir cerca de un transporte masivo, estar parado dentro del bus, frenazos, etc.

6. Observar si los conductores de transportes masivos acatan las leyes de tránsito.
7. Observar si se utilizan los tiempos y lugares adecuados en las paradas de buses, si son tiempos muy cortos o muy prologados para dejar y subir pasajeros, si paran en lugares establecidos o donde sea.
8. Establecer pautas de conducción responsable, frente a esto ver si los conductores son o no conductores responsables.
9. Observar si existe o no algún trato especial para personas con discapacidad, niños, ancianos, mujeres embarazadas, o si el trato es el mismo, y los pone en riesgo por distintas razones. (ritualización de solidaridad)
10. Cuidado de las instalaciones por parte de la empresa de transporte.
11. Cuidado de las instalaciones del transporte por parte de los usuarios
12. Importancia al cuidado de las instalaciones por parte de 15 y 16. (respeto por la propiedad pública y privada)
13. Evidenciar momentos de vulnerabilidad e inseguridad en temas como acoso y atracos. (Proximidad ecológica y espacio personal)
14. Utilización de estrategias de paso. (herramientas)
15. Frecuencia y uso de bocinas ya que es un indicador para saber si se acatan normas de tránsito, si hay niveles de estrés y enojo.
16. Aplicación de la cortesía al momento de conducir, y también entre pasajeros y peatones, esto hablaría del nivel de armonía en las calles, y si existe tal cosa o no.
17. Emociones expresadas por el personal y por los usuarios en reacción a distintas situaciones. (sobre todo la ira).

### Anexo 3: Fotografías obtenidas de la observación de campo











